

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 132/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi United Airlines nr. UA913 þann 12. júní 2024

I. Erindi

Þann 28. ágúst 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. UA913 á vegum United Airlines (UA) kl. 12:00 þann 12. júní 2024 frá Keflavík til Sacramento með millilendingu í Newark. Fluginu var aflýst og kvartendur settir á annað flug kl. 10:00 sama dag. Í erindinu kemur fram:

We are both (Lauren Liebert and Dillon Murphy) seeking a refund and compensation for our travels. Our flight was cancelled due to mechanical issues; we were never notified of the cancellation and/or changes to our travel itinerary; our overall travel time was delayed by more than 3 hours; we were forced to miss our pre-paid breakfast secondary to time restrictions with changes to our flights; we were placed on 3 separate (vs 2) flights to get to our destination; and we paid for a higher ticketed price to ensure we got to choose our seats, and when our flights were cancelled, United placed us in random seats separate from one another (they were unable to fix this issue for the third flight of our trip back to SMF).

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega. Kvartendur fara fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar UA með tölvupósti þann 28. ágúst 2024. Í svari UA, sem barst þann 13. september 2024, kemur eftirfarandi fram:

We acknowledge receipt of the consumer complaint your office forwarded to us involving passenger Ms. Lauren Liebert (reference 24081686) and her request for monetary compensation under European Union Regulation EC261/2004 of 600 euros for the cancellation of United Flight 913 from Reykjavik, Iceland to Chicago, Illinois on June 12, 2024, and we appreciate this opportunity to address Ms. Liebert's concerns.

United ticket number 0167044099062 was issued for Ms. Liebert for travel on United Flight 913 on June 12, 2024, with a connecting flight aboard United Flight 1634 from Chicago, Illinois to Sacramento, California on June 12, 2024.. However, United Flight 913 was cancelled due to a mechanical issue which led to Ms. Liebert's ticket being exchanged for United ticket number 0162396365674 for travel which was completed on United Flight 139 from Reykjavik, Iceland to Newark, New Jersey on June 12, 2024, with a connecting flight aboard United Flight 1992

from Newark, New Jersey to Washington Dulles on June 12, 2024, and then onto United Flight 2435 from Washington Dulles to Sacramento, California on June 12, 2024.

Regulation, Article 5.1.c.iii states that passengers have the right to compensation unless they are offered re-routing allowing them to depart no more than one hour before the scheduled time of departure and to reach their final destination less than two hours after the scheduled time of arrival. Therefore, since Ms. Liebert arrived at her final destination of Sacramento, California 1 hour and 24 minutes after her original flight's scheduled arrival time, monetary compensation under European Union Regulation EC261/2004 is not applicable in this case. We have attached documentation which supports our position that 600 euros is not applicable; documentation includes the United Flight information reports, and Ms. Liebert's ticket information.

With regard to a fee incurred for breakfast, please understand we require a receipt which would include details about the meal purchase.

Thank you for allowing us to provide assistance. We look forward to continue serving you and our mutual customers.

SGS sendi kvartendum svar UA til umsagnar þann 19. september 2024. Í svari kvartenda kom fram:

The response from the airline also neglected to address and/or mention our concerns regarding the different tiers for booking that allows one to choose their seats. When we called to discuss this concern, they told us that they do not charge to choose seats, but if you look in the attached picture, you can see the different options. Because we were celebrating our honeymoon, we wanted to sit together so we got the more expensive option to allow us to do this. We want to be compensated for this, but United Airline denies that they charge any additional fees. We had to significantly change our plans to make it to the airport in time, which resulted in increased money spent on gas, as well as increased stress/anxiety trying to figure out what to do by ourselves, as the airlines did nothing to assist us in this situation throughout the entire day (ie notifications about flight changes, changing out seats, etc).

Also, it is not necessarily relevant here, but our inquiry directly through United Airlines was deleted (for the 2nd time) without any communication. We do not feel that we have been treated fairly by United Airlines as a company. We had to change our pla

Our tickets were together under the same reservation, so we, again, are asking that we both be compensated for our missed breakfast caused by the airlines changing our flights, the fees we were charged to choose our seats because the airline placed us in separate seats when they cancelled our flights, and ideally the additional gas money we had to spend while rushing to figure out how to handle this situation independently.

Málinu var lokið með úrskurði SGS þann 20. mars sl., sem var birtur UA og kvartendum. Þann 10. apríl sl. bárust SGS ný gögn frá UA um brottfarartíma hins nýja flugs, sem kvartendum var boðið, og óskaði UA eftir endurupptöku málsins með vísan til 1. mgr. 24. gr. stjórnarsýslulaga nr. 37/1993. Að mati SGS voru gögnin þess eðlis að skilyrði væru uppfyllt til endurupptöku málsins, sbr. 1. tölul. 1. mgr. 24. gr. laganna og málið því endurupptekið. Þann 1. júlí sl. voru kvartendum send gögnin til umsagnar. Í umsögn kvartenda, dags. 14. júlí 2025, kom eftirfarandi fram:

While their timing shows that our overall travel was delayed by less than 3 hours, they are ignoring the fact that the initial flight was cancelled due to mechanical issues and that they NEVER ONCE notified us of our flight changes. I found out from a relative in California, USA that my flight was cancelled, and we had to call to find out that our new flight was one hour earlier than initially scheduled. As a result, including our travel time, rushing to the airport, skipping our pre-paid breakfast because we now had no time to enjoy our morning, our overall travel time did, in fact, exceed 3 hours. We got to the airport and to our gate with little time to spare because of United Airlines' lack of communication and failure to notify us of our flight change. It is unfair that we are being deprived of the compensation we deserve because of our effort alone, with no help from United Airlines to make it any easier. On top of this, they have claimed we did not pay for our seating, but we did, in fact, pay the higher "status" seating so that my husband and I could sit with one another on our way home from our Honeymoon. Not only did they change our flights without informing us, but they also placed us in seats not next to one another. I had to talk to a representative to change 2 of our 3 flight seats, but they were unable to accommodate us on our 3rd flight back to California, which was extremely upsetting. They said there was nothing that could be done, but all of this was their doing in the first place.

We did everything, on our own, to make our flight in time and suffered losses in doing so (financial loss from paying increased rates to choose our seats, not being able to attend/enjoy our pre-paid breakfast, and also being deprived of planned sightseeing opportunities), and we do not believe that United Airlines should avoid the penalty through nothing they did (no sent notice of cancelled flight, ensuring our seats were with one another, and creating an overall comfortable experience).

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

Um réttindi flugfarþega er fjallað í reglugerð EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sem var innleidd hér á landi með reglugerð nr. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar

er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vö; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er eða að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. Þetta gildir nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Lofthæðalögum nr. 80/2022 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþega til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. UA913 frá Keflavík til Sacramento þann 12. júní 2024 og að fluginu var aflýst vegna vélabilunar og kvartendur færðir á nýtt flug með brottfarartíma einni klukkustund fyrir áætlaðan brottfarartíma, með viðhlítandi breytingum á tengiflugi til að komast á lokaáfangastað. Kvartendur segjast ekki hafa fengið tilkynningu um aflýsingu flugsins. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort flugið sem kvartendur voru settir á uppfylli skilyrði iii-hluta c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004. Þar kemur fram að farþegar skuli við aflýsingu eiga rétt á skaðabótum frá flugrekandanum í samræmi við 7. gr. nema „*þeim sé tilkynnt a.m.k. sjö dögum fyrir áætlaða brottför að fluginu sé aflýst og boðið að breyta flugleið sinni, sem gerir þeim kleift að leggja af stað innan klukkustundar fyrir áætlaðan brottfarartíma og komast á lokaákvörðunarstað innan tveggja klukkustunda eftir áætlaðan komutíma.*“

Af þessu er ljóst að hið nýja flug þarf að uppfylla bæði skilyrðin sem sett eru fram í ákvæðinu: brottfarartími nýja flugsins skal vera innan klukkustundar fyrir áætlaðan brottfarartíma aflýsta flugsins og komutími eigi síðar en tveimur klukkustundum eftir áætlaðan komutíma hins aflýsta flugs. Í þessu tilfelli var brottfarartími nýja flugsins einni klukkustund fyrir áætlaðan brottfarartíma aflýsta flugsins og komutími einni klukkustund og 24 mínútum eftir áætlaðan komutíma hins aflýsta flugs. Hið nýja flug, sem UA bauð kvartendum, uppfyllir því bæði skilyrði iii-hluta c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Eru skilyrði bótaskyldu því ekki fyrir hendi skv. 7. gr. reglugerðarinnar. Verður bótaskylda þar af leiðandi hafnað.

Krafa um afleitt tjón

Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna morgunmatar sem þau höfðu greitt fyrir en gátu ekki notað, sem og að þeir hefðu borgað fyrir að sitja saman en ekki fengið það í nýja fluginu. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. reglugerð EB nr. 261/2004, lögum um loftferðir nr. 80/2022 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verða kvartendur því að leita réttar síns fyrir þeirri kröfu sinni á öðrum vettvangi.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi United Airlines vegna aflýsingar á flugi nr. UA913 þann 12. júní 2024 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, er hafnað.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu er vísað frá.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 12. ágúst 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson