

## Úrskurður

### Samgöngustofu nr. 24/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI450 þann 20. desember 2022.

#### I. Erindi

Þann 3. mars 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI450 frá Keflavík til London þann 20. desember 2022 kl. 07:40 og áttu þaðan tengiflug til Abu Dhabi á öðrum flugmiða. Fluginu var aflýst og komust kvartendur þann 22. desember til Frankfurt og þaðan til Abu Dhabi.

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. Einnig fara kvartendur fram á endurgreiðslu tilfallandi kostnaðar, m.a. vegna ónotaðra flugmiða og bílaleigubíls.

#### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til IA umsagnar með tölvupósti þann 6. mars 2023. Í svari IA sem barst þann 13. mars 2023 kom eftirfarandi fram:

Kvartandi krefst þess að fá annað flug sem viðkomandi keypti sér endurgreitt. Einnig krefst kvartandi þess að fá gistingu greidda eftir að komið var á áfangastað.

Fyrst má geta þess að kvartandi hefur fengið allan kostnað greiddan fyrir hótél og mat skv. 9. gr. reglugerðar nr. 261/2004 þó svo að viðkomandi haf ekki nýtt sér flugið með Icelandair áfram frá KEF og hefur fengið þann miða endurgreiddan.

Eins og sjá má á viðhengi hér, þá var viðkomandi settur á fyrsta mögulega flug eftir að fluginu 20. desember var aflýst vegna veðuraðstæðna. Kvartandi var settur á flug LGW þann 21. desember en viðkomandi nýtt sér ekki það flug og keypti sér annað. Því hefur flugrekandinn endurgreitt ónotaðan miða í þessari bókun, TMJN2W.

Varðandi kostnað í Danmörku þá neitar IA að greiða þann kostnað þar sem ekkert samnings samband liggur þar á milli og einnig verður ekki séð að sú krafa byggist á Evrópureglugerð nr. 261/2004.

Í gögnum sem IA sendi með umsögninni voru gögn vegna veðurs.

SGS sendi kvartendum umsögn IA þann 30. mars til athugasemda. Í svari kvartenda sem barst sama dag kom m.a. fram.

But when we called Iceland air when the flights got cancelled they said to rebook and they would reimburse?

Please tell me why this hasn't happened?

We was told instructions by the airline and now we have followed them it's incorrect? There will be phone records for this I suggest this is listened to.

I cancelled the rebooked flight 21st because there was noway to get to the airport because of road closures. Which Iceland air are fully aware of.

Where do we stand now I am not happy in regards to this response that's why I come to you after they had said this to us already.

This information was already given to you on my first email about the complaint. I was told you would open a new case and help us with reimbursement for all flights as a minimum.

The third party blame Iceland for shutting the airport and said it's them who need to reimburse?

### **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.

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.

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.

Lofiferðalögum 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. FI450 frá Keflavík til London þann þann 20. desember 2022 og að fluginu var aflýst og kvartendum boðið nýtt flug næsta dag.

Álitaefni þessa máls er hvort að umrædd aflýsing sé bótaskyld á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að umrædda aflýsingu á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar sömu reglugerðar, sem ekki hefði verið hægt að afstýra.

Í svari IA vegna kvörtunarinnar vísaði IA til þess að ekki væri um bótaábyrgð að ræða vegna slæms veðurs og einnig vegna þess að Reykjanesbrautinni hafði verið lokað þann 19.12 og 20.12.

Samgöngustofa hefur farið yfir gögn málsins, þ. á m. veðurgögn fyrir 20. desember. Á grundvelli fyrirbyggjandi gagna liggur fyrir að flugi FI450 var aflýst og að ástæður þeirrar aflýsingar voru að sögn IA vegna slæmra veðuraðstæðna (hálsa og vindur) og einnig vegna þess að Reykjanesbrautinni hafði verið lokað þann 19.12 og 20.12.

Þá liggur fyrir að flestöllum flugum frá Keflavík var aflýst þann 19. og 20. desember 2022. Sjá í þessu sambandi skýrslu starfshóps á vegum innviðaráðuneytis um lokun Reykjanesbrautar<sup>1</sup> þar sem vont veður er staðfest en í skýrslunni kemur fram að „*Aðfaranótt mánudagsins 19. desember gerði óvenjulegan veðurofsa á Reykjaneskaga með þeim afleiðingum að Reykjanesbraut var lokað frá álverinu í Straumsvík að Fitjum frá klukkan 04:04 mánudaginn 19. desember til klukkan 20:59 (16,9 klst.) og aftur frá klukkan 22:19 til klukkan 11:51 þriðjudaginn 20. desember (13,5 klst.)*“.

Með vísan til þeirra veðurgagna sem IA hefur lagt fram, sem og til þeirra áhrifa sem aflýsingar fyrri fluga höfðu á flug í kjölfarið, er það mat Samgöngustofu að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða og að gera verði ráð fyrir að tilteknu svigrúmi IA til þess að vinda ofan af stöðunni. Að mati Samgöngustofu er aflýsing á flugi kvartenda þannig til komin af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki verið hægt að afstýra, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024 ekki uppfyllt og ber að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar flugs FI450 þann 20. desember 2022.

### **Skylda til að veita aðstoð**

Samkvæmt 8. gr. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar, ber flugrekanda skylda til að bjóða viðkomandi farþegum aðstoð skv. a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Aðstoðin sem tilgreind er í a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar er að bjóða viðkomandi farþega endurgreiðslu á

<sup>1</sup> <https://www.stjornarradid.is/library/01--Frettatengt---myndir-og-skrar/IRN/Frettatengd-skjol/Reykjanesbraut%20skyrsla%20starfshops%20januar%202023.pdf>

flugfargjaldi, endurbóka hann með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrsta hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð. Með hliðsjón af gögnum málsins þá hefur IA uppfyllt skyldur sínar í þessu efni.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu vegna annarrar þjónustu sem þeir gátu ekki notað falla ekki undir EB reglugerð 261/2004.

### *Úrskurðarorð*

Kröfum kvartenda um skaðabætur úr hendi IA vegna aflýsingar á flugi nr. FI450 þann 20 desember 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu afleidds kostnaðar vegna aflýsingar er hafnað.

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.

Reykjavík, 20. júní 2024.

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson