

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 244/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI618 þann 1. september 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 30. september 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI618 á vegum Icelandair (IA) kl. 23:15 þann 1. september 2023 frá New York til Kaupmannahafnar með millilendingu í Keflavík. Fluginu var aflýst kl. 16:06 1. september og kvartandi settur á flug með KLM frá New York til Amsterdam og þaðan til Kaupmannahafnar kl. 10:00 að morgni þann 2. september. Þegar kvartandi reyndi að skrá sig á flugið komið ljós að það flug var ekki til. Þá var kvartandi bókaður á annað flug KLM kl. 21:50 þann 2. september. Kvartandi kom til Kaupmannahafnar kl. 11:50 þann 3. september.

Kvartandi fer 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.

#### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 2. október 2023. Í svari IA, sem barst þann 11. október, kemur eftirfarandi fram:

Svo virðist sem flugið sem kvartandi hafi verið settur á hafi ekki verið til, líkt og kvartandi talar um í word skjalinu sem fylgdi kvörtuninni.

Það er erfitt að fallast á þá kröfu að greiða evrópubætur fyrir flug sem var aldrei til. Vegna þessara óþægindi þá mun Icelandair bjóða honum gjafabréf og verð ég í sambandi við kvartanda varðandi það. Þá hefur verið sendur greiðslulinkur á kvartanda varðandi útlagðan kostnað svo sú krafa á að vera afgreidd.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 1. október. Í svari kvartanda kom fram:

Thank you for your email. Icelandair contacted me offering me \$300 in vouchers. However, I communicated to them that my view was that they should compensate me in line with EU 261, given the delay. As such, they withdrew the offer of \$300.

My view is given the nature of the delay (booking me onto a flight that did not exist) they should compensate me in line with EU 261 (i.e. in line with compensation limits stated therein, in line with time delayed and distance flown).

SGS bað IA um nýja umsögn þann 30. október. Í svari IA 1. nóvember kom m.a. fram:

Já upprunalega ástæðan fyrir því að flug kvartanda var fellt niður var vegna veðurs en kvartandi átti að fljúga frá JFK-KEF þann 1. sept með landingartímanum 8:55 daginn eftir og svo frá KEF-CPH þann daginn kl 10:35 með áætluðum landingartíma kl. 15:45. Því næst var kvartandi færður á flug með KLM þann 2. sept sem átti að fara kl 10 um morguninn frá JFK-AMS og svo þaðan til CPH með komutíma kl 22:30 en þetta flug var ekki til. Þess má geta að það er til rannsóknar hvar mistökin liggja en þegar litið er til evrópureglugerðarinnar nr. 261/2004 þá getum við ekki fallist á þá röksemd að kvartandi eigi rétt á evrópubótum vegna þess flugs.

Kvartanda var svo útvegað flug við fyrsta mögulega tækifæri frá JFK-CPH sem fór kl 21:50 þann 2. september en sú vél lenti í CPH rúmlega 11 á staðartíma þann 3. september.

Samkvæmt 7. gr. reglugerðar nr. 261/2004 geta farþegar vissulega átt rétt á bótum vegna röskunar á flugi. Þá kemur fram í 3. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar að flugrekendur beri ekki bótaskyldu í tilfellum þar sem röskun verður af völdum óviðráðanlegra aðstæðna. Þegar litið er til vonskuveðursins sem var á þessum degi þegar starfrækja átti flug kvartanda þá verður því miður að hafna bótakröfu kvartanda.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar 6. nóvember 2023, í svari kvartanda kom fram:

I still fundamentally disagree with Icelandair for the following reasons:

EU 261 article 5 refers to “extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.” Situations such as weather, industrial action, terrorism, etc are clearly extraordinary circumstances. However, booking me on to a flight that does not exist is not an extraordinary circumstance that could not have been avoided. Airlines book many passengers onto flights every day and it is expected these bookings are done accurately - these bookings are well within their control. Booking customers onto flights that do not exist is a failure of the booking processes/systems that the airlines operate.

Icelandair even states in the translated email below “it is under investigation where the mistake lies” for booking me onto the flight that did not exist - this is a clear statement that they acknowledge a mistake has been made on their part that is within their control (i.e. to book me onto a flight that exists). If this was truly an extraordinary/uncontrollable error (like weather) there would not be anything to investigate.

### 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.

Loftferðalögum 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 kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI618 frá New York til Kaupmannahafnar þann 1. september 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu sama dag. Eitt álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn IA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 1. september 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að aflýsa flugi kvartanda. Í mati hans kom fram: „Þarna er mjög slæmt veður í Keflavík seinnipart 1. september og eitthvað fram á morgunn 2. sept. Sýnist að flugum Ícelandair til USA seinnipart og að kvöldi 1. sept. hafi verið felld niður að miklu leyti sem er réttlætanlegt miðað við hvernig veðrið var.“

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. FI618 þann 1. september 2023 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Að mati SGS hefur IA þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

### **Réttur til aðstoðar**

Í a-lið 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að hafi flugi verið aflýst skuli veita farþegum aðstoð skv. 8. gr. en þar er fjallað um rétt til endurgreiðslu eða að breyta flugleið.

Kvartandi fékk tilkynningu frá IA kl. 17:15 þann 1. september um að hann væri bókaður í nýtt flug með KLM á lokaáfangastað með millilendingu í Amsterdam með brottför kl. 10:00 2. september. Þegar kvartandi mætti á flugvöllinn og reyndi að innrita sig í flugið kom í ljós að þetta flug var ekki til þó að hann væri með útgefinn flugmiða í flugið. Það er mat SGS að skilgreina skuli það atvik að bóka kvartanda í flug sem ekki var til sem neitun á fari m.t.t. a-liðar 2. mgr. 3. gr. EB reglugerðar 261/2004 en þar segir: „hafi staðfesta farskráningu með því flugi sem um ræðir,“ og þar sem kvartandi hafði útgefinn flugmiða frá IA með KLM og hafi mætt í umrætt flug en ekki fengið flutning hafi kvartanda verið neitað um far og bótaréttur myndast.

Þá telur SGS rétt að benda á að í 13. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tekið fram að þegar starfandi flugrekandi greiðir skaðabætur eða uppfyllir aðrar skuldbindingar skv. reglugerðinni skuli ekkert ákvæði hennar túlkað þannig að það takmarki rétt flugrekandans til skaðabóta frá hvaða aðila sem er, þ.m.t. þriðju aðilum, í samræmi við gildandi lög.

## Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna neitunar á fari með flugi KLM, KL373 þann 2. september 2023.

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.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnisýslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar.

Reykjavík, 17. desember 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson