

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 1/2022 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI470 þann 20. mars 2020.

### I. Erindi

Þann 12. júlí 2021 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far frá Seattle til London Gatwick með tengiflugi frá Keflavík á vegum Icelandair (IA) nr. FI470 þann 20. mars 2020.

Flugi kvartanda til London frá Keflavík var aflýst. IA bauð kvartanda nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar. Kvartandi hafnaði boði IA og óskaði eftir endurgreiðslu á flugfargjaldi.

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. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 12. júlí 2021. Í svari IA sem barst þann 9. ágúst kom fram:

“Kvartandi (fyrir hönd farþega, frv. „farþegi“) átti bókað far með Icelandair frá Seattle (SEA) til Keflavíkur (KEF), með flugi FI680 20. mars 2020 og þaðan áleiðis til Gatwick flugvallar í Lundúnum með flugi FI470.

18. mars 2020 aflýsti félagið flugi farþega vegna útbreiðslu kórónaveiru faraldurs og ýmissa íþyngjandi ferðatakmarkana, innan sem utan Schengen svæðisins, sem komið var á til að stemma stigu við útbreiðslu faraldursins. Var farþegi upplýstur um aflýsinguna, orsakir hennar og boðið val milli endurgreiðslu eða far eftir öðrum leiðum (í þessu tilfalli með flugi til Heathrow flugvallar sama dag) en farþegi kaus endurgreiðslu.

Er afstaða félagsins að hafna beri kröfu farþega um skaðabætur þar sem aflýsingin er til komin vegna óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004. Ber þar hæst að nefna lokun landamæra BNA (hvaðan farþegi átti bókað far og lokun varir enn) fyrir ferðum annara en ríkisborgara BNA og lokun ytri landamæra Schengen svæðisins fyrir öðrum en ríkisborgurum svæðisins. Þá kynntu stjórnvöld, samdægurs aflýsingunni, að næsta dag, (þ.e. 19. mars, degi fyrir áætlaða komu flugs FI680), yrðu öll lönd heims skilgreind sem hættusvæði og ráðlögðu fólki frá ferðalögum auk þess að

beina því til Íslendinga að snúa heim hvar félagið gegndi mikilvægu hlutverki á umræddum tíma.

Öllum framangreindum sjónarmiðum til frekari skýringar vísar félagið á upplýsingavef Samgöngustofu, <https://www.samgongustofa.is/flug/fartheagar/upplýsingasida-vegnacovid-19/>.

Enn fremur bendir félagið á að farþega var boðið að breyta flugleið sinni, sem gerði henni kleift að leggja af stað innan klukkustundar fyrir áætlaðan brottfarartíma og komast á lokaákvörðunarstað innan tveggja klukkustunda eftir áætlaðan komutíma þó kvartanda hafi að lokum ekki þekkt boðið. Líkt og bersýnilega verður ráðið að iitölulið, c-liðar, 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004 er slíkt samþykki þó ekki skilyrði undanþágu bótaskyldu skv. 7. gr. heldur nægi boðið af hálfu flugrekanda.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 9. ágúst 2021. Í svari kvartanda við umsögn IA kom fram eftirfarandi:

„According to information from our client, the airline did not offer him a choice between a refund or a return trip. Please check the statement from our client:

"I had to buy a new ticket myself from British airways that was really expensive but had no other choice. I asked them at least to give me a refund and they refused.""

Þann 10. desember 2021 sendi SGS eftirfarandi fyrirspurn til IA:

Samgöngustofa óskar eftir staðfestingu á að kvartanda hafi verið send tilkynning um aflýsingu flugsins.

Jafnframt er óskað eftir staðfestingu á að kvartanda hafi verið boðið nýtt flug sem hefði komið honum á lokaákvörðunarstað innan tveggja klukkustunda eftir áætlaðan komutíma.

Þann 22. desember 2021 barst frá IA sem var svohljóðandi:

Vinsamlegast finndu hjálagt skjáskot úr bókunarkerfi Ícelandair sem sýnir að viðkomandi voru send textaskilaboð (SMS) þann 18. mars, klukkan 19:57 að íslenskum tíma og viðkomandi upplýstur um aflýsinguna og nýtt flug sem fara átti að segja má á sama tíma og lenda innan við tveimur tímum frá áætluðum komutíma.

Ykkur til hæginda hef ég ég gulmerkt tímastimplana í bókuninni og týpuna af skilaboðunum. Þá er þarna einnig að finna þá flugleið sem félagið bauð viðkomandi í staðinn.

### III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur

málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 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 vöð; 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. 60/1998 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 og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi IA nr. FI470 frá Keflavík til London Gatwick þann 20. mars 2020 og fluginu var aflýst. Kvartandi gerir kröfu um staðlaðar skaðabætur á þeim grundvelli að IA hafi ekki boðið honum nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar, sbr. a-lið 1. mgr. 5., sbr. einnig 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Samkvæmt gögnum málsins bauð IA kvartanda nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar þann 18. mars 2020, þ.e. tveim dögum fyrir áætlaða brottför flugs kvartanda frá Keflavík til London. Þegar IA tilkynnti kvartanda um aflýsinguna var honum boðið nýtt far með flugi nr. FI450 frá Keflavík til London Heathrow sem var með áætlaðan komutíma kl 10:50 eða með komutíma hálf tíma fyrir en upphaflegt flug. Raunverulegur komutíma þess flugs var kl.10:25 þann 20. mars 2020.

Í því samhengi ber að líta til iii-liðar c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem fram kemur að rétturinn til skaðabóta falli niður ef farþega sé tilkynnt með styttri fyrirvara en sjö dögum fyrir áætlaða brottför að flugi sé aflýst og honum er boðið að breyta flugleið sinni sem gerir honum kleift að leggja af stað innan tveggja klukkutíma fyrir áætlaðan brottfarartíma og komast á lokaákvörðunarstað innan fjögurra klukkustunda eftir áætlaðan komutíma.

Með hliðsjón af gögnum málsins liggur fyrir annars vegar að kvartandi var upplýstur um aflýsingu á flugi nr. FI470 tveimur dögum fyrir áætlaða brottför og hins vegar að IA bauð kvartanda nýtt flug til London með mjög sambærilegum komutíma og þeim sem upphaflega var gert ráð fyrir.

Af því leiðir að skilyrði bótaskyldu á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 með vísan til iiiliðar 1. mgr. 5. gr. reglugerð EB nr. 261/2004 eru ekki uppfyllt og ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur.

### *Ákvörðunarorð*

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 31. janúar 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson