

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 153/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugum Icelandair, FI692 og FI206 þann 17. og 18 júní 2020.

### I. Erindi

Þann 25. júní 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með Icelandair (IA) frá Keflavík til Stokkhólms þann 25. apríl 2019. Báðum flugum kvartenda var aflýst og útvegaði IA kvartendum ný flug á lokaákvörðunarstað með öðrum flugrekanda.

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. 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 með tölvupósti þann 25. júní 2020. Í svari IA sem barst SGS þann 14. júlí 2020 kemur fram eftirfarandi:

*„Kvartandi (frv. "farþegi") átti bókað far með Icelandair frá Edmonton, Kanada (YEG) til Kaupmannahafnar, Danmörku (CPH) með millilendingu í Keflavík (KEF). Voru flugnúmer viðkomandi FI692, 17. Júní (YEG-KEF) og FI206, 18. Júní (KEF-CPH). Flugin voru felld niður vegna útbreiðslu kórónaveirunnar og ferðatakmarkana sem komið var á af hinum ýmsu ríkjum til að stemma stigu við útbreiðslu veirunnar. Að því sögðu er það afdráttarlaus afstaða félagsins að umrædd niðurfelling varði bersýnilega ekki bótagreiðslu, þeirri sem um er fjallað í 7. gr. reglugerðar EB 261/2004, þar sem niðurfelling er afleiðing óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að koma í veg fyrir þrátt fyrir að gripið væri til allra viðeigandi ráðstafana, sbr. 3. mgr. 5. gr. áðurnefndrar reglugerðar.*

*Var flug farþega fellt niður 26. maí síðastliðinn og farþega send tilkynning þess efnis á það netfang sem gefið var upp í bókun. Í umræddri tilkynningu er farþega tilkynnt hvað orsaki umrædda niðurfellingu og farþega boðið val milli endurgreiðslu eða að hafa samband í því skyni að fá annað flug á áfangastað, sbr. b/c-liður 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB 261/2004. Í kjölfarið hefur farþegi samband við Icelandair sem útvegar öllum farþegum í bókun flug, eftir öðrum leiðum, á áfangastað en vegna sérstakra aðstæðna á flugmarkaði og umfangsmikilla ferðatakmarkana flestra ríkja heims var ekkert beint flug í boði. Útvegaði Icelandair farþegum því flug með WestJet frá YEG til Toronto (YYZ) og þaðan með KLM til Amsterdam (AMS) og loks með sama flugfélagi*

*frá AMS til CPH. Voru flugnúmer viðkomandi WS434, 17. Júní, KL692 og loks KL1127 18. Júní.*

*Þegar farþegi hyggst innrita sig í flug KLM til AMS er viðkomandi meinað um far þar sem farþegi hefur ekki tilskilin ferðagögn og/eða hefur ekki heimild til farar yfir landamæri á áfangastað. Verður það tilfelli, af þeim forsendum, bersýnilega ekki heimfært undir ákvæði 4. gr. reglugerðar EB 261/2004 um neitun um far, sbr. einnig j-liður 2. gr. reglugerðarinnar.*

*Í kjölfarið hefur farþegi samband aftur við félagið þar sem honum er boðið, þrátt fyrir að tilfellið verði bersýnilega ekki heimfært undir ákvæði reglugerðar EB 261/2004, að þiggja far eftir öðrum leiðum á áfangastað, að því gefnu að viðkomandi verði sér úti um öll tilskilin ferðagögn. Á þetta sættir viðkomandi sig ekki og fer fram á fulla endurgreiðslu. Að öllu framansögðu telur félagið það kýrskýrt að hafna beri þeirri kröfu farþega, enda þáði viðkomandi nýtt far þegar val bauðst um endurgreiðslu eða far eftir öðrum leiðum á áfangastað þegar flug viðkomandi, FI692, var fellt niður. Þá verði síðara tilfellið, þ.e. þegar farþega er meinað um far með KLM, ekki heimfært undir ákvæði reglugerðar EB 261/2004.“*

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 15. júlí 2020. Engin svör bárust frá kvartendum. Þann 25. nóvember 2020 send SGS erindi til IA þar sem óskað var eftir því að lögð yrði fram staðfesting á að kvartendur hafi verið upplýstur um að flugum þeirra væri aflýst. Þann sama dag barst staðfesting þess efnis frá IA. Sama dag bað SGS kvartanda um staðfestingu á að hafa fengið tilkynningu IA frá 26. maí, kvartandi staðfesti það þann 26. nóvember.

### **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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga 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 vól; 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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugum Icelandair nr. FI692 og FI206 þann 17. og 18. júní 2020 frá Edmonton til Kaupmannahafnar með tengiflugi frá Keflavík. Samkvæmt gögnum málsins liggur það jafnframt fyrir að IA upplýsti kvartendur um að flugum þeirra var aflýst þann 26. maí 2020. Í því samhengi ber að líta til c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem fram kemur að rétturinn til skaðabóta falli niður ef að farþegum er tilkynnt um aflýsinga a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför. Af því virtu ber að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi flugrekanda.

Varðandi neitun kvartenda á fari með flugi nr. KL1127 á vegum KLM þann 18. júní 2020 til Amsterdam frá Toronto þá fellur það ekki undir lögsögu Samgöngustofu að meðhöndla þann þátt málsins og hefur SGS sent kvartendum erindi þess efnis þar sem þeim var ráðlagt að koma kvörtun sinni á framfæri við Inspectie Leefomgeving en Transport (ILenT) í Hollandi. Í ljósi þess að IlenT er sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðar EB nr. 261/2004 er varðar framangreint flug, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004

### *Ákvörðunarorð*

Kröfum kvartanda um 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, 27. nóvember 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson