

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 18/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI6614 þann 4. október 2019.

### I. Erindi

Þann 7. október 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI614 frá New York til Keflavíkur þann 4. október 2019.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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

Kvörtunin var send til IA til umsagnar þann 9. október 2019. Í svari IA sem barst þann 24. október 2019 kom eftirfarandi fram:

*„Umrætt mál snýr að aflýsingu á flugi FI614, 4. október 2019 en líkt og kemur fram í erindi kvartanda var aflýsingin til komin vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Fólust þær, n.t.t., í vondu veðri með miklum vindum á Keflavíkurflugvelli sem lömuðu tímabundið allar komur og brottfarir frá vellinum. Vinsamlegast finnið hjálögð veðurfarsgögn frá Keflavíkurflugvelli umræddan dag.*

*Áætlað var að flug FI614 færi frá New York (JFK) til Keflavíkurflugvallar (KEF) þann 4. október og væri starfrækt af flugvél með kallmerkið TF-ISN. Sama vél átti fyrr um daginn að starfrækja flug FI615 frá KEF til JFK en aflýsa þurfti því flugi vegna veðurs, sbr. fyrri umfjöllun. Er því niðurfelling á flugi FI614 bein afleiðing óviðráðanlegra aðstæðna.*

*Vegna aflýsingarinnar var viðkomandi boðið val á milli endurgreiðslu eða flug eftir öðrum leiðum, við fyrsta, eða síðara tækifæri, á áfangastað í samræmi við ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004. Kaus kvartandi endurgreiðslu, sbr. a-liður 1. Mgr. 8. gr. áður nefndrar reglugerðarinnar. Þegar endurgreiðsludeild Icelandair tók beiðni kvartanda fyrir hafði viðkomandi hinsvegar þegar véfengt greiðsluna hjá sínu kortafyrirtæki sem mun koma endurgreiðslunni til skila.*

*Hvað varðar kröfu farþega um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði fyrir upphaf ferðar vill Icelandair benda á að sá kostnaður er ekki í tengslum við flug kvartanda með Icelandair. Þessi kostnaður getur ekki átt sér stoð í 9 gr. EB 261/2004 þar sem rétturinn til aðstoðar á eingöngu við meðan beið er eftir nýju flugi sbr. c lið 4. Kafli leiðbeinandi tilmæla framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins sem birt voru í stjórnartíðindum Evrópusambandsins 15. júní 2016. Þá er það skoðun Icelandair að öll fyrirframgreidd þjónusta sem farþegi tapar vegna aflýsingarinnar t.d. fyrirfram bókað hótél og umframkostnaður sem farþegi verður fyrir vegna þessa geti ekki talist sem ábyrgð flugrekanda samkvæmt EB 261/2004.“*

Samgöngustofa sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 24. október 2019. Engin frekari svör bárust frá kvartendum.

### 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 framangreindra 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, sbr. 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. Ef flugleið farþega er breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eiga farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. 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., 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.

Álitaefnið í þessu máli er tvíþætt, annars vegar hvort að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum vegna seinkunar á komu þeirra á lokaákvörðunarstað, sbr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og hins vegar hvort að kvartendur eigi rétt á endurgreiðslu á útlögðum hótelnkostnaði og kostnaði vegna flutnings til og frá Keflavíkurflugvelli sem kvartendur urðu fyrir sökum þess að flugi þeirra var aflýst .

Varðandi fyrrnefnda álitaefnið hvort að aflýsing á flugi nr. FI614 þann 4. október 2019 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, sbr. einnig 14. inngangслиð reglugerðarinnar. IA hefur lagt fram veðurupplýsingar og önnur gögn sem tilgreina að slæmt veður var á Keflavíkurflugvelli þann 4. október 2019 sem ástæðu aflýsingar fyrra flugs vélarinnar, þ.e. flug nr. FI615 sem átti síðar að framkvæma flug kvartenda nr. FI614 sama dag. SGS telur að IA hafi

sýnt nægjanlega fram á að slæmar veðuraðstæður voru fyrir hendi á Keflavíkurflugvelli þann 4. október 2019 og því hafi óviðráðanlegar aðstæður verið valdur að aflýsingu fyrra flugs sömu vélar sem hafði því bein áhrif á síðara flug vélarinnar sem átti að framkvæma flug kvartenda frá New York til Keflavíkur, þ.e. flug nr. FI614.

Að mati SGS hefur IA sýnt fram á að framangreindar aðstæður falli undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sem leysa IA undan skyldu til greiðslu staðlaðra skaðabóta vegna aflýsingu á flugi kvartenda. Með hliðsjón af öllu framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur.

Kvartendur hafa í máli þessu krafist endurgreiðslu kostnaðar fyrir fyrirframgreidda gistingu og rútufargjald sem þeir höfðu greitt fyrir en gátu ekki nýtt sér sökum þess að flugi þeirra var aflýst. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verða kvartendur því að leita réttar síns vegna þessa á öðrum vettvangi.

### **Ákvörðunarorð**

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

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu vegna útlagðs kostnaðar fyrir fyrirframgreidda gistingu og rútufargjald úr hendi Icelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 er vísað frá.

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, stjórnáslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 22. janúar 2020.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson