

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 50/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi HiFly nr. HFM123 þann 6. apríl 2023 og HFM124 þann 10. apríl 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 21. ágúst 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá 22 aðilum (kvartendur).

Kvartendur áttu bókað far með flugi HiFly Ltd. (HF) nr. HFM123 þann 6. apríl 2023 frá Akureyri til Kaupmannahafnar og til baka þann 10. apríl 2023 með flugi nr. HFM124, báðum framangreindum flugum var aflýst með tilkynningu þann 5. apríl 2023

Í bókun kvartenda kemur fram „All flights are operated by HiFly Ltd., behalf of Nice air.“

Kvartendur útveguðu sér sjálfir ný út- og heimflug með öðrum flugrekanda og annarri flugleið og flugu frá Keflavík til Kaupmannahafnar og þaðan áfram til Stokkhólms í einni bókun.

Kvartendum barst endurgreiðsla að fjárhæð 1.100.000 kr. frá kortafyrirtæki.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu á eftirstöðvum nýs fargjalds 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**

Kvörtunin var send HF til umsagnar þann 21. ágúst 2023.

Engin svör bárust frá HF.

Samgöngustofa bendir á að stofnunin hefur haft til meðferðar fjölda mála á hendur HF vegna fluga sem keypt voru af Niceair og hefur stofnunin komið þeirri skoðun sinni á framfæri við HF að stofnunin telji HF bera ábyrgð á réttindum kvartenda, sjá m.a. úrskurði Samgöngustofu nr. 91/2023, 96/2023 og 144/2023.

#### **III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu**

Samgöngustofa 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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal Samgöngustofa 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 en samkvæmt 2. gr. reglugerðarinnar er Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd hennar.

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. reglugerðar EB nr. 261/2004. 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.

Loffferðalögum 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.

### **Starfandi flugrekandi í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.**

Í umsögn HF sem barst SGS þann 10. maí 2023, í öðru máli, var því haldið fram af hálfu flugrekandans, að Niceair bæri ábyrgð á að réttindi flugfarþega samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 gagnvart þeim farþegum sem höfðu bókað sæti í umræddu flugi væru virt. Svar HF

byggðist á því að síðarnefndi aðilinn, hafi selt milliliðalaust farmiða fyrir umrætt flug og mótttekið greiðslu fyrir sölu á þeim farmiðum.

Samkvæmt skilgreiningu a-liðar 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, er flugrekandi fyrirtæki sem stundar flutninga í lofti og hefur gilt flugrekstrarleyfi. Samkvæmt 7. inngangslíð reglugerðarinnar hvíla kvaðirnar sem henni fylgja á starfandi flugrekanda eða þeim sem hyggst hefja flugrekstur, hvort sem hann hyggst nota eigið loftfar, nýta sér tómaleigu (*e. dry lease*) eða þjónustuleigu (*e. wet lease*) eða annars konar fyrirkomulag.

Hugtakið starfandi flugrekandi samkvæmt b-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er skilgreint með eftirfarandi hætti í reglugerðinni:

flugrekandi sem starfar í flugrekstri, eða hyggst gera það, samkvæmt samningi við farþega eða fyrir hönd annars einstaklings eða lögpersónu sem hefur gert samning við þennan farþega.

Skilgreiningin kveður á um tvö skilyrði og þurfa þau bæði að vera uppfyllt til að flugrekandi sé álitinn vera starfandi flugrekandi í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Fyrri skilyrðið vísar til framkvæmdar flugs og það síðara til samnings um loftflutning. Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 261/2004 gildir um alla starfandi flugrekendur sem flytja farþega sem falla undir gildissvið 1. og 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar.

Reglugerð EB nr. 261/2004 gildir jafnframt um þau tilvik þegar flugrekandi sem ekki hefur gert samning við farþega uppfyllir skuldbindingarnar samkvæmt reglugerðinni, skal litið svo á að viðkomandi flugrekandi geri það fyrir hönd þess aðila sem hefur gert samning við viðkomandi farþega, sbr. 5. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat SGS að HF var starfandi flugrekandi í umræddu flugi í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Í því samhengi er vert að benda á að Niceair var ekki handhafi flugrekstrarleyfis, fyrirtækið starfaði á grundvelli ferðaskrifstofuleyfis. Það er því að mati Samgöngustofu skýrt að HF ber ábyrgð á því að uppfylla framangreindar skuldbindingar gagnvart farþegum.

### **Staðlaðar skaðabætur**

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. HFM123 frá Akureyri til Kaupmannahafnar þann 6. apríl 2023 og til baka þann 10. apríl 2023 með flugi nr. HFM124 og var báðum umræddum flugum aflýst.

Álitaefni þessa máls er hvort að aflýsing á út- og heimflugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004. Fyrir liggur að kvartendum var tilkynnt um aflýsingu á báðum flugum þann 5. apríl 2023. Í c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar kemur fram að viðkomandi farþegar skuli eiga rétt á skaðabótum frá flugrekandanum í samræmi við 7. gr., nema: i) þeim sé tilkynnt um að viðkomandi flugi sé aflýst a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför eða að þeim sé boðið að breyta flugleið sinni í samræmi við ii og iii-lið ákvæðisins. Flugrekanda ber

þó ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Þar sem viðkomandi flugum var aflýst innan tveggja vikna fyrir áætlaða brottför, auk þess sem flugrekandinn hefur ekki sýnt fram á óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, eiga kvartendur rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi HF samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, vegna aflýsingar á flugi nr. HFM123 þann 6. apríl og HFM124 þann 10. apríl 2023.

### **Skylda til að veita aðstoð**

Kvartendur útveguðu sér sjálfir ný út- og heimflug með öðrum flugrekanda. Kvartendur gera kröfu um að fá endurgreiddan þann kostnað sem þeir urðu fyrir við að komast til Kaupmannahafnar. 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 flugfargjaldi, endurbóka hann með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrstu hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð.

Með hliðsjón af gögnum málsins uppfyllti HF ekki þá skyldu sína gagnvart kvartendum þar sem flugrekandinn bauð kvartendum ekki þá aðstoð sem kveðið er á um í reglugerð EB nr. 261/2004. Að öllu framangreindu virtu telur SGS að kvartendur eigi rétt á fá endurgreiddan þann kostnað sem þeir urðu fyrir við að afla sér nýs út- og heimflugs til Kaupmannahafnar. Samkvæmt framlögðum sundurliðuðum reikningum frá Ferðaskrifstofu Akureyrar (Verdi Travel) er sú fjárhæð sem kvartendur greiddu fyrir nýja farmiða samtals kr. 3.069.843. Frá þeirri upphæð dregst tengiflug kvartenda fram og til baka Kaupmannahöfn til Stokkhólms kr. 1.208.592.- og 1.100.000.- sem kvartendur fengu endurgreitt frá kortafyrirtæki eða samtals kr. 761.251.- plús staðfestingargjald kr. 330.000.- sem hafði verið millifært á Niceair eða kr. **1.091.251.-**, sbr. 1. mgr. 8. gr. og a-lið 1. mgr. 5. reglugerðar EB nr. 261/2004.

### ***Úrskurðarorð***

HiFly Ltd. ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. HFM123 þann 6. apríl 2023.

HiFly Ltd. ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. HFM124 þann 10. apríl 2023.

HiFly Ltd. ber að endurgreiða kvartendum þau fargjöld sem þeir keyptu til að komast til og frá Kaupmannahöfn samkvæmt reikningum dags. þann 5. apríl 2023 í framlögðum gögnum

málsins að fjárhæð 1.091.251.- ISK, sbr. 1. mgr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er úrskurður Samgöngustofu endanlegur á stjórnarsýslustigi og verður ekki skotið til annarra stjórnvalda. Málsaðilar geta leitað til dómstóla með ágreining sinn eftir hefðbundnum leiðum. 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. stjórnarsýslulaga, 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, 31. júlí 2024.

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson