

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 3/2021 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi á vegum Icelandair.

### I. Erindi

Þann 16. nóvember 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDEFG (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far á vegum Icelandair (IA) til Chicago frá Keflavík þann 22. júlí 2020 og flug tilbaka til Keflavíkur frá Chicago þann 5. ágúst 2020. Bókunin var gerð á einu bókunarnúmeri og var allri bókun kvartenda aflýst vegna ferðabanns til Bandaríkjana. Kvartendur gera kröfu um að fá flugfargjöldin endurgreidd samkvæmt 3. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu 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. 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 18. nóvember 2020 og var erindið ítrekað þann 17. desember 2020. Engin svör bárust frá IA. Sambærileg efnisatriði voru til skoðunar í ákvörðun Samgöngustofu nr. 42/2020 sem er nú í kærumeðferð hjá samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytinu.

### 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 stjórnáráðslulaga 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 farmidans, 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. Loftferðalög 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.

Álitaefni þessa máls er hvort kvartendur eigi rétt á endurgreiðslu vegna aflýsingar á flugi þeirra á vegum IA með gjafabréfi eða með reiðufé. Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far á vegum IA og að öllum flugferðum kvartenda á umræddri bókun var aflýst. Kvartendur greiddu alls ISK 425.515 til IA fyrir umrædda bókun, ISK 85.515 var greitt með kreditkorti og hefur sú upphæð verið bakfærð af hálfu IA á kreditkortið. Kvartendur greiddu eftirstöðvar fargjaldsins með gjafabréfum að upphæð ISK 340.000, IA endurgreiddi kvartendum þá fjárhæð í formi gjafabréfa.

Aðilar máls deila um hvort IA hafi verið heimilt að endurgreiða kvartendum í formi gjafabréfs. Kvartendur keyptu gjafabréfin hjá stéttarfélagi og hjá IA. Samkvæmt a-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 skal flugrekandi bjóða viðkomandi farþegum aðstoð í samræmi við 8. gr. þegar flugi er aflýst. Kvartendur gerðu kröfu um að fá endurgreitt í reiðufé, eftir þeim leiðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr. sömu reglugerðar. Í 3. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um greiðslur samkvæmt reglugerðinni skuli greiddar í reiðufé, með rafrænni yfirfærslu, í gíró eða með bankaávísun eða, ef farþeginn gefur til þess skriflegt samþykki, í ferðaávísun og/eða með annarri þjónustu. Með vísan til framangreinds er niðurstaða að kvartendur eigi rétt á fullri endurgreiðslu að upphæð ISK 340.000 eftir þeim leiðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

### **Ákvörðunarorð**

Icelandair skal endurgreiða kvartendum upphæð ISK 340.000 sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eftir þeim leiðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. sömu reglugerðar.

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

Reykjavík, 29. mars 2021

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson