

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 86/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI301 þann 15. ágúst 2024

I. Erindi

Þann 8. nóvember 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI301 á vegum Icelandair (IA) kl. 13:15 þann 15. ágúst 2024 frá Vágar í Færeyjum til Keflavíkur. Kvartendur voru upplýstir um aflýsinguna að morgni brottfarardags.

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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu IA.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 8. nóvember 2024. Í svari IA, sem barst þann 19. nóvember 2024, kemur eftirfarandi fram:

Lokaákvörðunarstaður á flugmiða kvartanda í skilningi h. liðar 2. gr. Evrópureglugerðar nr. 261/2004, var Keflavík, ekki Kaupmannahöfn. Þetta er hægt að staðfesta með því að skoða flugmiða kvartanda sem fylgir kvörtuninni. Skylda félagsins samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar náði því aðeins til þess að útvega kvartanda nýtt flug til Keflavíkur frá Færeyjum.

Krafa kvartanda um endurgreiðslu á flugmiða milli Keflavíkur og Kaupmannahafnar getur því ekki átt sér stoð í ákvæðum áðurnefndrar reglugerðar.

Afstaða félagsins er því sú að hafna beri kröfu kvartanda eða vísa kvörtuninni frá.

SGS bað þá IA um að upplýsa um hvaða valkosti kvartendur hafi fengið og ástæður aflýsingarinnar. Í svari IA þann 20. nóvember kom fram fluginu hafi verið aflýst vegna veðurs og að kvartendum hafi verið sendur tölvupóstur þar sem þeim var boðið flug næsta dag með Atlantic Airways. Veðurgögn fylgdu svarinu.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 20. nóvember 2024. Í svari kvartanda kom fram:

Kröfu um bæt看 er að mínu mati hafnað á réttum forsendum.

Upplýsingar um bókun í annað flug sem Icelandair segist hafa sent „skömmu eftir“ niðurfellingu bárust með SMS kl. 10:54 en skilaboð um niðurfellingu komu kl. 9:19. Í millitíðinni höfðum við samband við þjónustuver Icelandair gegnum netspjall og óskuðum eftir að komast heim gegnum Kaupmannahöfn, báðum um að vera bókuð á flug SK1778 með SAS FAO-CPH kl. 13:30 og flug FI217 CPH-KEF kl. 22:35. Okkur var tjáð af þjónustufulltrúa að þetta væri ekki hægt þar sem SAS flugið yrði að öllum líkindum fellt niður. Þegar við höfðum samband við flugvöllinn í Vágar kom í ljós að þetta væri ekki rétt og við lögðum því strax af stað út á flugvöll þar sem lítill tími var til stefnu. Höfum verið einhvers staðar á leiðinni þegar SMS með upplýsingum um bókun í annað flug var sent. Í þeim skilaboðum kemur ekki fram um hvaða flug væri að ræða og tölvupóstur sama efnis (sjá viðhengi) tilgreinir ekki heldur hvaða flug var verið að bjóða okkur. Á þeim stutta tíma sem leið frá því að við fengum þær upplýsingar að SAS-vélin væri lent og myndi fara til Kaupmannahafnar, þangað til við vorum komin um borð í þá vél, gat okkur því engan veginn verið ljóst hvernig Icelandair hygðist koma okkur heim. Einnig má benda á að við fengum rangar upplýsingar um þetta flug frá Icelandair, sem sagt að ekki yrði flogið.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS 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 SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS 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. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 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 völ; 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. 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.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI301 frá Vágar til Keflavíkur. Þann 15. ágúst 2024 kl. 13:15 og að fluginu var aflýst með tilkynningu að morgni brottfarardags. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn IA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Vágar þann 15. ágúst 2024 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að aflýsa flugi kvartenda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar staðfesti framlögð veðurgögn IA.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartenda nr. FI301 þann 15. ágúst 2024 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS hefur IA þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Réttur á þjónustu

Í a-lið 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að hafi flugi verið aflýst skuli veita farþegum aðstoð skv. 8. gr. en þar er fjallað um rétt til endurgreiðslu eða að breyta flugleið. Samkvæmt gögnum málsins þá bauð IA kvartendum nýtt flug næsta dag en kvartendur völdu að bóka sig

með öðru flugi með öðrum flugrekanda til Keflavíkur í gegnum Kaupmannahöfn. Í reglum framkvæmdastjórnar ESB um túlkunar reglugerðar EB nr. 261/2004¹ kemur fram að hafi flugrekandi sýnt fram á að hann hafi haft samband við farþega, sem hefur látið flugrekandanum í té tengiliðaupplýsingar sínar, en farþeginn hefur engu að síður gert ráðstafanir til þess að breyta flugleið sjálfur, þá geti flugrekandi gert ráð fyrir að hann sé ekki ábyrgur fyrir aukakostnaði sem farþegi hefur orðið fyrir vegna þess. Með tilliti til þessa er kröfum kvartenda um endurgreiðslu á kostnaði hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI301 þann 15. ágúst 2024 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu á kostnaði úr hendi Icelandair er hafnað.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 25. mars 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson

¹ [Commission Notice – Interpretative Guidelines on Regulation \(EC\) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights and on Council Regulation \(EC\) No 2027/97 on air carrier liability in the event of accidents](#)