

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 6/2019 vegna kvörtunar um truflun á flugum FI417 þann 1. ágúst 2018 og FI681 þann 4. ágúst 2018

### I. Erindi

Þann 27. september 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi) vegna truflunar í flugum Icelandair (IA) nr. FI417 frá Dublin til Keflavíkur þann 1. ágúst 2018 og nr. FI681 frá Keflavík til Seattle þann 4. ágúst 2018.

Kvartandi fer fram á skaðabætur vegna þessa 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

Í erindi til Samgöngustofu dags. 27. september 2018 kemur fram að kvartandi telji sig hafa orðið fyrir margvíslegum truflunum í flugum sínum með IA í júlí og ágúst 2018. Truflanir þær sem til álita koma í máli þessu tengjast því að notast var við smærri loftför til flugferðanna en tilgreint var við kaup farmiðanna með félaginu, sem orsakaði það að sæti kvartanda og ferðafélaga hans breyttust úr gluggasæti og gangasæti í gluggasæti og miðjusæti innan sama farrýmis. Jafnframt kemur fram í erindinu að kvartandi sé óviss um það hvort erindið eigi undir reglugerð EB nr. 261/2004 þar sem niðurfærsla á þjónustu flokkist ekki sem bótaskyld tilvik samkvæmt reglugerðinni. Þá tekur kvartandi fram að truflunin hafi verið án fyrirvara og af ónauðsynlegum ástæðum.

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 14. desember 2018. Í svari IA, sem barst Samgöngustofu samdægurs, staðfestir félagið fyrri afstöðu til málsins þess efnis að félagið muni ekki aðhafast frekar í málinu og að mati IA falli málið ekki undir gildissvið reglugerðar nr. 1048/2012 né lög um loftferðir. Þá bendir IA jafnframt á að félagið hafi greitt kvartanda 30.000 vildarpunkta vegna óþæginda sem hann kann að hafa orðið fyrir í tengslum við flug sín með félaginu. Að mati Samgöngustofu komu í umsögn IA engar nýjar upplýsingar fram sem ekki lágu þegar fyrir í málinu.

### 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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur

málið til skoðunar í samræmi við ákvæði framangreindra laganna og stjórnslulaga 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 Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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 máli þessu snýr að því hvort umræddar truflanir sem kvartandi telur sig hafa orðið fyrir í framangreindum flugum IA falli undir reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og geti hugsanlega talist bótaskyldar. Í 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um uppfærslu og niðurfærslu á farrými segir að ef flugrekandi setur farþega á lægra farrými en keyptur farmiði veitir rétt til skal hann innan sjö daga, samkvæmt aðferðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar, endurgreiða til samræmis við lengd flugs. Til álita kemur hvort tilfærsla flugsæta innan sama farrýmis vegna breyttra stærða loftfara geti í skilningi 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 talist niðurfærsla á farrými. Í skilmálum IA er með skýrum hætti tekið fram að reynt sé eftir fremsta megni að verða við öllum sætisbeiðnum en ekki sé hægt að staðfesta einstök sæti. Þá tekur IA það skýrt fram að í umræddu máli hafi kvartandi aldrei verið niðurfærður á lægra farrými og var einungis um óhjákvæmilega tilfærslu sæta innan sama farrýmis að ræða sem stafaði af því að loftför af minni stærð voru starfrækt í umræddum flugum. Þá hafi sætisnúmer haldist óbreytt við breytinguna. Af framansögðu verður ekki séð að umrædd truflun geti talist niðurfærsla á farrými í skilningi 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í ljósi þess sem að framan greinir telur Samgöngustofa að kvörtun þessi falli ekki undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, og að kvartandi eigi því ekki bótarétt á grundvelli hennar.

Kvartandi hefur í máli þessu krafist skaðabóta vegna truflunar sem hann varð fyrir í flugum sínum með IA sem stafaði af breyttri gerð loftfara félagsins. Samgöngustofa hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verður kvartandi því að leita réttar síns fyrir slíkum kröfum á öðrum vettvangi.

## **Ákvörðunarorð**

Kröfu 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 sveitastjórnarráðuneytisins 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, 29. janúar 2019

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Kristína Lentz  
lögfræðingur