

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 109/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair, FI528 þann 7. apríl 2020.

### I. Erindi

Þann 26. maí 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI528 frá Keflavík til Berlínar þann 7. apríl 2020. Kvartandi heldur því fram að hann hafi ekki verið upplýstur um aflýsinguna.

Kvartandi fer 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. 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 27. maí 2020. Í svari IA sem barst þann 9. júní 2020 kom eftirfarandi fram:

*„Hvað bótakröfu kvartanda áhrærir vill Icelandair, góðfúslega, benda á að flugi FI528, sem áætlað var að færi frá Keflavíkflugvelli til Tegel flugvallar í Þýskalandi, var aflýst vegna kórónaveirufaraldursins og ferðatakmarkana stjórnvalda, sem settar voru til að stemma stigu við útbreiðslu faraldursins. Má í því samhengi t.a.m. benda á að á þeim tíma sem ráðgert var að flug FI528 lenti í Þýskalandi var í gildi samkomubann, bæði héraðs og í Þýskalandi auk þess sem útgöngubann rákti í a.m.k. einu héraði Þýskalands. Þá var öllum farþegum sem komu til Íslands gert að sæta tveggja vikna sóttkví.“*

*Að öllu framangreindu telur félagið það ekki nokkrum vafa undirorpið að umrædd aflýsing fellur undir skilgreiningu óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, enda útbreiðsla farsóttar, og íþyngjandi takmarkanir stjórnvalda, sem de facto hafa áhrif á frjálsa för fólks með þeim hætti að ekki er kleift að starfrækja flug, bersýnilega ekki innan þess sem talist getur til eðlilegrar starfsemi flugrekanda.*

*Er afstaða félagsins því afdráttarlaus að hafna beri kröfu kvartanda um skaðabætur þær sem um er fjallað í 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.“*

Samgöngustofa sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 9. júní 2020. Í ítarlegu svari kvartanda sem barst þann sama dag kom fram m.a. eftirfarandi:

*“Ég legg hér með fram kærnu vegna neitunar Icelandair að greiða mér bætur skv. reglum EU vegna niðurfellingar flugs frá Íslandi til Berlín þann 7. apríl 2020.*

*Í tölvupósti þínum frá 9. júní 2020 staðfestir SGS að skv. leiðbeiningum EU þá sé ekki bótaskylda þegar flugi er aflýst vegna Covid. Ég óska eftir skýringum á þessu og nákvæmri tilvísun í grein í leiðbeiningum EU, European commission notice (2020/C 89 I/01), sem styðji þá niðurstöðu. Ekki er að sjá að þessi fullyrðing um skort á bótaskyldu eigi sér stoð í nefndum leiðbeiningum EU.*

*Í leiðbeiningum EU, grein 3.2 er fjallað um skyldu flugrekanda að láta vita með nægjanlegum fyrirvara að flugi hafi verið aflýst, "rights to compensation in case of cancellation are linked to the carrier failing to give notice sufficiently in advance". Í tilviki mínu lét Icelandair bara alls ekkert vita, hvorki með skömmum né löngum fyrirvara. Hafði félagið þó símanúmer og tölvupóstfang mitt til að senda skeyti til. Icelandair lét ekki vita skv. grein 3.2 um niðurfellingu flugs, bauð ekki annan kost, bauð ekki að bæta skv. grein 3.3 mögulegan kostnað (hótel, máltíðir (ég bý ekki á Íslandi)) og bauð ekki endurgreiðslu að fyrra bragði. Vita í grein 3.3, "According to the regulation, the air carrier is obliged to fulfil the obligation of care even when the cancellation of a flight is caused by extraordinary circumstances.". Bendi einnig á síðustu málsgrein greinar 3.3. Icelandair einfaldlega viðhafði engin viðbrögð og algerlega hunsaði skyldur sínar.*

*Ég kæri þessa ákvörðun Icelandair að neita að greiða mér bætur skv. reglum EU (261/2004). Jafnframt óska ég eftir nákvæmri skýringu SGS á hvaða liðum leiðbeininga EU hún byggir ákvörðun sína, sérstaklega ef kærinni er hafnað af SGS."*

Þann 22. október 2020 óskaði SGS eftir því að IA legði fram staðfestingu á því að kvartandi hafi verið upplýstur um aflýsinguna og eftir atvikum hvenær hann hafi verið upplýstur þess efnis. Þess var farið á leit við IA að umbeðin staðfesting bærist eigi síðar en tveimur vikum eftir dagsetningu erindisins. Engin frekari svör bárust frá IA.

### **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 stjórnáslaganna 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 hvort að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi IA vegna aflýsingar á flugi FI528 frá Keflavík til Berlínar þann 7. apríl 2020. Í leiðbeinandi tilmælum framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins sem birt voru þann 18. mars 2020 er að finna leiðbeiningar varðandi túlkun á ákvæðum EB reglugerðar nr. 261/2004 vegna þeirra áhrifa sem Covid-19 hefur haft á flugrekendur og farþega, aðallega með hliðsjón af aflýsingu á flugi, sbr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í tilmælunum segir að þegar flugi er aflýst vegna lokunar landamæra er slík aflýsing ekki bótaskyld á grundvelli EB reglugerðar 261/2004. Skylda flugrekanda til að tilkynna farþega um aflýsingu á flugi á þó við eftir sem áður eins og fram kemur í framangreindum tilmælum.

Í þessu samhengi ber að líta til c) liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 þar sem fram kemur að rétturinn til skaðabóta falli niður ef að i) farþegum er tilkynnt um aflýsingu a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför eða ii) þeim sé tilkynnt tveimur vikum til sjö dögum fyrir áætlaða brottför að fluginu sé aflýst og boðið að breyta flugleið sinni sem gerir þeim kleift að leggja af stað innan tveggja klukkutíma fyrir áætlaðan brottfarartíma og komast á lokaákvörðunarstað innan fjögurra klukkustunda eftir áætlaðan komutíma eða iii) þeim sé tilkynnt a.m.k. sjö dögum fyrir áætlaða brottför að fluginu sé aflýst og boðið að breyta flugleið sinni, sem gerir þeim kleift að leggja af stað innan klukkustundar fyrir áætlaðan brottfarartíma og komast á lokaákvörðunarstað innan tveggja klukkutíma eftir áætlaðan komutíma. Samkvæmt 4. mgr. 5. gr. EB reglugerðarinnar hvílir sönnunarbyrðin um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi sé aflýst á flugrekandanum. IA hefur ekki lagt fram sönnun þess efnis við meðferð þessa máls.

Í úrskurði Samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins þann 15. janúar 2015 í máli nr. IRR14050233 var staðfest að leggja verði ríkar skyldur á hendur flugrekanda og að það sé á ábyrgð flugrekanda að tryggja að tilkynning um aflýsingu berist farþega þannig að uppfyllt séu skilyrði c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Með vísan til þessa og með hliðsjón af því að IA hafi ekki sýnt fram á að tilkynning um aflýsingu hafi sannanlega borist kvartanda er það mat SGS að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi flugrekanda. Þannig eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 uppfyllt og ber að fallast á kröfu kvartanda.

### **Ákvörðunarorð**

Icelandair ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. einnig c-liður 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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

Reykjavík, 11. desember 2020.

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson