

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 89/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI300 þann 25. júlí 2024

I. Erindi

Þann 2. október 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI300 á vegum Icelandair (IA) þann 25. júlí 2024 frá Keflavík til Vága í Færeyjum. Í kvörtun kemur fram að fluginu hafi verið aflýst með tilkynningu eftir að kvartandi kom á Keflavíkurflugvöll.

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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu IA.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 4. október 2024. Í svari IA, sem barst þann 17. október 2024, kom eftirfarandi fram:

Umræddu flugi var aflýst vegna veðurs í Færeyjum. Nánar tiltekið var skýjahæðin of lág til að hægt væri að lenda. Sjá veðurgögn þessu til staðfestingar í viðhengi. Því miður reyndist ekki mögulegt að setja upp björgunarflug dagana eftir, (þ.e. bæta við auka flugum við áætlanuna). Kvartanda var því komið á áfangastað við fyrsta mögulega tækifæri með Icelandair og öðrum flugrekanda SAS í gegnum Kaupmannahöfn. Kvartandi var komin á áfangastað 28. júlí. Með vísan til þess sem að framan greinir hafnar félagið bótakröfu kvartanda.

Meðfylgjandi eru veðurgögn sem vísað er til í svarinu.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 21. október 2024. Í svari kvartanda kom meðal annars fram að kvartandi væri ósáttur við þjónustu IA og afgreiðslu félagsins á málinu. Í tölvupósti kvartanda til SGS þann 18. desember 2024 kom fram:

1. Denying my claim is AGAINST the regulation (EC) No. 261/2004 of the Europe Parliament and of the Council of the European Union and IcelandAir's own Compensation and Assistance regulations. Per these regulations, the client has the right to reimbursement and the right to care if she is denied boarding (whether voluntarily or

involuntarily) and suffers a 5-hour delay or more. The compensation includes reimbursement of tickets, meals, phone calls, hotel accommodations and transportation.

2. Denying my claim individually is SUBJECT to the discrimination. My friend, Ms Aidong Ning (Claim # 02682948) had the same flight FI 300 on July 25, 2024 from Keflavík to Vága in the Faroe Islands. She suffered a delay of 60 hours and received the total compensation of \$472 on October 4th 2024. Please review attached emails my friend, Ms Aidong received from IcelandAir confirming the assignment of the case number and rewarding of the compensation. However, I suffered a delay of 72 hours and my claim was rejected. Treating clients differently is against people's common sense and the airline's own policies.

Þann 15. apríl 2025 óskaði SGS eftir annarri umsögn frá IA, eftir að í ljós kom að veðurgögn sem send voru stofnuninni þann 17. október 2024, væru ekki vegna veðurs á brottfarardegi. Þann sama dag var óskað eftir kvittunum fyrir útlögðum kostnaði af hálfu kvartanda.

Kvittanir bárust frá kvartanda þann 16. apríl. Uppfærð veðurgögn bárust svo frá IA síðar sama dag en að öðru leyti vísast til fyrri umsagnar IA.

Þann 25. apríl sl. barst svo staðfesting frá IA þess efnis að búið væri að senda kvartanda hlekk til að endurgreiða kostnað vegna máltíða. Var kvartandi upplýstur um það með tölvupósti þann 29. apríl sl. Í svari kvartanda komu fram vangaveltur um ástæðu þess að upphæð sú, sem IA hefði boðið, væri ekki hærri en raun bar vitni. Var kvartanda svarað af SGS á þá vegu að upphæðin tæki mið af framlögðum kvittunum kvartanda. Engin frekari svör bárust frá kvartanda.

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 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. 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 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 kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI300 frá Keflavík til Færeyja þann 25. júlí 2024 og að fluginu var aflýst með tilkynningu skömmu fyrir áætlaða brottför. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartanda 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 kvartanda meggi 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 Færeyjum þann 25. júlí 2024 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að aflýsa flugi kvartanda. Í umsögn sérfræðings flugrekstrardeildar SGS var staðfest að lágskýjað hefði verið með þoku á köflum 25. júlí 2024. Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. FI300 þann 25. júlí 2024 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 14. inngangслиður reglugerðarinnar. Að mati SGS hefur IA þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Réttur til aðstoðar

Við aflýsingu myndast réttur farþega til nýs flugs eða endurgreiðslu á grundvelli 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og þjónustu, þ.e. vegna máltíða, hótulgistingar og flutnings frá hóteli til og frá flugvelli, samkvæmt 9. gr. sömu reglugerðar. Fyrir liggur að IA bauð kvartanda nýtt flug þann 28. júlí 2024, sem kvartandi þáði. Auk þess liggur fyrir að kvartanda hefur verið boðin endurgreiðslu vegna útlagðs kostnaðar samkvæmt áðurnefndri 9. gr. Er boðið í samræmi við framlagðar kvittanir. Er það því mat SGS að IA hafi fullnægt skyldum sínum skv. 8. og 9. gr. framangreindrar reglugerðar og að sátt hafi náðst um endurgreiðslu útlagðs kostnaðar. Telur SGS því ekki ástæðu til þess að úrskurða sérstaklega um þennan hluta kvörtunarinnar.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI300 þann 25. júlí 2024 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, 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, 13. júní 2025.

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson