

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 79/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi United Airlines nr. UA913 þann 12. júní 2024

I. Erindi

Þann 28. ágúst 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. UA913 á vegum United Airlines (UA) kl. 12:00 þann 12. júní 2024 frá Keflavík til Sacramento með millilendingu í Newark. Fluginu var aflýst og kvartendur settir á annað flug kl. 10:00 sama dag. Í erindinu kemur fram:

We are both (Lauren Liebert and Dillon Murphy) seeking a refund and compensation for our travels. Our flight was cancelled due to mechanical issues; we were never notified of the cancellation and/or changes to our travel itinerary; our overall travel time was delayed by more than 3 hours; we were forced to miss our pre-paid breakfast secondary to time restrictions with changes to our flights; we were placed on 3 separate (vs 2) flights to get to our destination; and we paid for a higher ticketed price to ensure we got to choose our seats, and when our flights were cancelled, United placed us in random seats separate from one another (they were unable to fix this issue for the third flight of our trip back to SMF).

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 fara fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar UA með tölvupósti þann 28. ágúst 2024. Í svari UA, sem barst þann 13. september 2024, kemur eftirfarandi fram:

We acknowledge receipt of the consumer complaint your office forwarded to us involving passenger Ms. Lauren Liebert (reference 24081686) and her request for monetary compensation under European Union Regulation EC261/2004 of 600 euros for the cancellation of United Flight 913 from Reykjavik, Iceland to Chicago, Illinois on June 12, 2024, and we appreciate this opportunity to address Ms. Liebert's concerns.

United ticket number 0167044099062 was issued for Ms. Liebert for travel on United Flight 913 on June 12, 2024, with a connecting flight aboard United Flight 1634 from Chicago, Illinois to Sacramento, California on June 12, 2024.. However, United Flight

913 was cancelled due to a mechanical issue which led to Ms. Liebert's ticket being exchanged for United ticket number 0162396365674 for travel which was completed on United Flight 139 from Reykjavik, Iceland to Newark, New Jersey on June 12, 2024, with a connecting flight aboard United Flight 1992 from Newark, New Jersey to Washington Dulles on June 12, 2024, and then onto United Flight 2435 from Washington Dulles to Sacramento, California on June 12, 2024.

Regulation, Article 5.1.c.iii states that passengers have the right to compensation unless they are offered re-routing allowing them to depart no more than one hour before the scheduled time of departure and to reach their final destination less than two hours after the scheduled time of arrival. Therefore, since Ms. Liebert arrived at her final destination of Sacramento, California 1 hour and 24 minutes after her original flight's scheduled arrival time, monetary compensation under European Union Regulation EC261/2004 is not applicable in this case. We have attached documentation which supports our position that 600 euros is not applicable; documentation includes the United Flight information reports, and Ms. Liebert's ticket information.

With regard to a fee incurred for breakfast, please understand we require a receipt which would include details about the meal purchase.

Thank you for allowing us to provide assistance. We look forward to continue serving you and our mutual customers.

SGS sendi kvartendum svar UA til umsagnar þann 19. september 2024. Í svári kvartenda kom fram:

The response from the airline also neglected to address and/or mention our concerns regarding the different tiers for booking that allows one to choose their seats. When we called to discuss this concern, they told us that they do not charge to choose seats, but if you look in the attached picture, you can see the different options. Because we were celebrating our honeymoon, we wanted to sit together so we got the more expensive option to allow us to do this. We want to be compensated for this, but United Airline denies that they charge any additional fees. We had to significantly change our plans to make it to the airport in time, which resulted in increased money spent on gas, as well as increased stress/anxiety trying to figure out what to do by ourselves, as the airlines did nothing to assist us in this situation throughout the entire day (ie notifications about flight changes, changing out seats, etc).

Also, it is not necessarily relevant here, but our inquiry directly through United Airlines was deleted (for the 2nd time) without any communication. We do not feel that we have been treated fairly by United Airlines as a company. We had to change our pla

Our tickets were together under the same reservation, so we, again, are asking that we both be compensated for our missed breakfast caused by the airlines changing our flights, the fees we were charged to choose our seats because the airline placed us in

separate seats when they cancelled our flights, and ideally the additional gas money we had to spend while rushing to figure out how to handle this situation independently.

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. UA913 frá Keflavík til Sacramento. Þann 12. júní 2024 og að fluginu var aflýst vegna vélabilunar og kvartendur færðir á nýtt flug með brottfarartíma tveimur tímum fyrir áætlaðan brottfarartíma, með viðhlítandi breytingum á tengiflugi til að komast á lokaáfangastað. Kvartendur segjast ekki hafa fengið tilkynningu um aflýsingu flugsins. 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 flugið sem kvartendur voru settir á uppfylli skilyrði iii-hluta c-liðar 1. mgr. 6. gr. reglugerðar nr. 261/2004. Þar kemur fram að farþegar skuli við aflýsingu eiga rétt á skaðabótum frá flugrekandanum í samræmi við 7. gr. nema „*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 klukkustunda eftir áætlaðan komutíma.*“

Af þessu er ljóst að hið nýja flug þarf að uppfylla bæði skilyrðin sem sett eru fram í ákvæðinu: brottfarartími nýja flugsins skal vera innan klukkustundar fyrir áætlaðan brottfarartíma aflýsta flugsins og komutími eigi síðar en tveimur klukkustundum eftir áætlaðan komutíma hins aflýsta flugs. Í þessu tilfelli var brottfarartími nýja flugsins tveimur klukkustundum fyrir áætlaðan brottfarartíma aflýsta flugsins og er það skilyrði því ekki uppfyllt. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartenda um skaðabætur samþykkt.

Krafa um afleitt tjón

Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna morgunmatar sem þau höfðu greitt fyrir en gátu ekki notað, sem og að þeir hefðu borgað fyrir að sitja saman en ekki fengið það í nýja fluginu. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. reglugerð EB nr. 261/2004, lögum um loftferðir nr. 80/2022 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verða kvartendur því að leita réttar síns fyrir þeirri kröfu sinni á öðrum vettvangi.

Úrskurðarorð

United Airlines ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. UA913 þann 12. júní 2024.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu er vísað frá.

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.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnsýslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar.

Reykjavík, 20. mars 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson