

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 164/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI622 þann 26. janúar 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 15. ágúst 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI622 á vegum Icelandair (IA) þann 26. janúar 2023 frá New York, Bandaríkjunum til Keflavíkur. Fluginu var aflýst með tilkynningu samdægurs.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu IA, s.s. vegna nýs flugmiða og hótulgistingar.

#### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 15. ágúst 2023. Í svari IA, sem barst þann 29. ágúst 2023, kom eftirfarandi fram:

Kvörtunin snýr allra helst að 8. gr. reglugerðar nr. 261/2004 og því verður vikið að þeirri kröfu hér.

Í fyrsta lagi þá er kvartandi ósáttur við að hafa ekki verið settur á fyrsta mögulega flug skv. 8. gr.

Í þessu skjáskoti má sjá að flug viðkomandi var fellt niður þann 26. janúar kl 17:33 vegna veðurs og sett strax á flug við fyrsta mögulega tækifæri eða daginn eftir þann 27. janúar. Klukkan 18:06 þá fer endurgreiðslan í gegn og flugið er tekið úr bókun líkt og sjá má á skjáskoti.

Kvartandi óskar sjálfur eftir endurgreiðslu á fargjaldi og aðeins um one time only val líkt og kemur fram í leiðbeinandi tilmælum fyrir evrópureglugerð nr. 261/2004.

Þá til þess að skoða þetta enn frekar, þá má sjá að kvartandi hefði í raun komið fyrr á áfangastað með flugi Icelandair heldur en með fluginu sem hún ákvað að kaupa sér.

Icelandair verður því góðfúslega að hafna kröfu kvartanda um að greiða fyrir mismuninn á keypta fluginu og hinu endurgreidda.

Meðfylgjandi var skjáskot úr innri kerfum IA.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 29. ágúst 2023. Í svari kvartanda kom fram:

As I already explained in my initial claim with Icelandair, as well as in my formal complaint documentation, Icelandair **never** offered me a booking on the flight leaving the next day on the 27th January 2023. I spent over four hours on the phone on 26th January 2023 attempting to rebook my flight with Icelandair, and the customer service representatives **repeatedly** insisted that the **first** possible booking they could offer me would leave a full **two** days later on 28th January 2023. I asked the representatives on the phone to confirm this several times before I cancelled my ticket, because I would **not** have cancelled it if they had offered me a rebooking on the flight the next day on the 27th January 2023 (which I told the representatives on the phone at the time that I cancelled the ticket). Reviewing Icelandair's recordings of the two separate phone calls that I had with Icelandair representatives on the 26th January 2023 will confirm that I was never offered a rebooking on the flight departing 27th January 2023, and in fact that I asked for any possible rebooking (including less convenient routes with layovers) that would have me arrive on the 28th January 2023, and the Icelandair representatives insisted that they could not book me on any flight other than the one leaving two full days later on 28th January 2023.

As Icelandair's own response notes, the Icelandair flight that departed a day later on the 27th January 2023 arrived earlier than the flights I had to rebook manually: in addition, I had to pay an additional 1400 USD for new tickets and hotel costs to make the new booking for the alternate flights, so it makes no sense that I would have voluntarily chosen to cancel my Icelandair flight and rebook manually as I did if Icelandair had actually offered me a rebooking on the flight on 27th January 2023. If Icelandair had actually offered me a seat on their flight departing 27th January 2023, I would obviously have taken that flight instead of spending an extra 1400 USD to arrive even later using a different itinerary that I had to book manually myself.

### **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 vö; 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.

### **Endurgreiðsla útlagðs kostnaðar**

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI622 frá New York, Bandaríkjunum til Keflavíkur þann 26. janúar 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu samdægurs. Álitafni þessa máls er hvort kvartanda hafi réttilega verið boðin sú aðstoð sem um er mælt í 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, þ.e. að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Í framlögðum gögnum IA kemur fram að kvartandi hafi óskað eftir endurgreiðslu á fargjaldi í kjölfar aflýsingar á flugi nr. FI622. Í leiðbeiningarreglum um skýringu reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að þegar farþegi velur einn þeirra valkosta, sem boðnir eru réttilega í samræmi við framangreint ákvæði, falli niður réttur hans til hinna valkostanna. SGS er ekki í aðstöðu til að meta innihald símtals milli kvartanda og starfsmanna IA og getur á þeim grundvelli ekki ályktað að kvartanda hafi ekki verið réttilega boðnir þeim valkostir sem í 8. gr. felast. Þar sem kvartandi valdi að óska eftir endurgreiðslu á flugfargjaldi með flugi nr FI622 þann 26. janúar 2023 telur SGS því að réttur til endurgreiðslu mismunar á flugfargjaldi með því flugi og öðru flugi sem kvartandi keypti sjálfur, sem og annars útlagðs kostnaðar, sé ekki fyrir hendi. Verður kröfu kvartanda af þeirri ástæðu hafnað.

## *Úrskurðarorð*

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu mismunar á flugfargjaldi með flugi nr. FI622 þann 26. janúar 2023 og flugi með öðrum flugrekanda auk annars útlagðs kostnaðar 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, 10. desember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson