

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 72/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI471 þann 22. janúar 2023.

I. Erindi

Þann 10. maí 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi nr. FI471 á vegum Icelandair (IA) kl. 12:00 þann 22. janúar 2023 frá London, Gatwick til Keflavíkurflugvallar. Quartanda var tilkynnt með skilaboðum kl. 8:30 morguninn 22. janúar 2023 að fluginu hefði verið aflýst. Að sögn quartanda var hann bókaður í nýtt flug daginn eftir af hálfu IA og fékk hann tilkynningu þess efnis kl. 17:54 sama dag. Quartandi óskaði eftir endurgreiðslu fargjaldsins og hugðist finna sjálfur annað flug á áfangastað. Að sögn quartanda ákvað hann síðar að nýta sér flugið sem IA hafði boðið en tókst það ekki í tæka tíð. Þar af leiðandi varð hann að afla sér sjálfur nýs flugs, gistingar og flutnings til annars flugvallar.

Quartandi 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.

Quartandi 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 15. maí 2023 Í svari IA, sem barst eftir ítrekun SGS þann 20. júní 2023, kemur eftirfarandi fram:

Ástæða niðurfellingar á flugi quartanda þann 22.01 má rekja til vonsku veðurs á Keflavíkurflugvelli sama dag, sjá veðurgögn. Því höfnum við bótakröfu viðkomandi sbr. 3. mgr. 5. gr. evrópureglugerðar nr. 261/2004 sbr einnig 14. tl. þar sem talið er fram að veður geti talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðarinnar.

Quartandi sendir okkur svo skilaboð samdægurs kl 11:14 og óskar eftir endurgreiðslu á miðanum sem hefur verið gert. Samkvæmt skjáskoti frá Amadeus var hann settur á flug daginn eftir en það var gert samdægurs.

Meðfylgjandi voru veðurgögn og skjáskot úr kerfum IA.

SGS sendi quartanda svar IA til umsagnar þann 21. júní 2023. Í svari quartanda kom fram:

I appreciate the response that Icelandair has given, but it does not address the main complaint that I have raised which is the fact that Icelandair cancelled my seat on the rebooked flight without my consent and did not react at all to an email that I sent to them immediately after they informed me that they cancelled my seat in which I urged them to keep me on the flight. Any attempt to reach their telephone hotline did not succeed either, so that I was left stranded in the UK without an alternative flight and with the information that I need to contact my agent to request a refund. Icelandair therefore did not comply with my EU Air Passenger Rights as they did not give the the right "to choose between reimbursement, re-routing or return." Nor did they provide me with any assistance at the airport that the Air Passenger rights state as well.

To explain the chain of events in full related to my booking J7ZT76 (KEF - LHR on 21.02. and LGW - KEF on 22.02.). On 22.02. I was informed by text message at 8.30 that all flights to and from Europe were cancelled that day, including FI471 that was supposed to leave LGW at 12:00. As I was already at the airport, I went to the check-in desk as soon as it was staffed with a Gatwick airport staff member. He advised me to go back home (which incidentally is Iceland) and that next day's flight is most likely already fully booked so that he does not expect me to be on that flight. He was not able to provide any further assistance as he was not working for or on behalf of Icelandair. EU Air Passenger rights state that: "If your flight is cancelled you have the right to choose between reimbursement, re-routing or return. You are also entitled to assistance at the airport." Both of these were not the case on the day. First of all, there was no assistance at the airport. After the statement from the Gatwick employee that next day's flight would also be full, I was getting worried to not get back home quickly to my partner who is pregnant and was immediately due to give birth. Therefore, I tried to call the Icelandair telephone hotline in the UK (at considerable roaming costs with my Icelandic phone) which I finally gave up after having been kicked out of the call, and then in a second attempt waiting in the line for over an hour the second (while paying roaming costs for this waiting time).

Over 10 hours later I finally received a text message (and no other communication) from Icelandair with a rebooking for the next day. This message did not contain any possibility to accept or modify (or indeed reimburse), or to make any direct contact to customer service about this offer, as should have been done per Air Passenger rights. The telephone hotline was no longer responsive when the message came in. Therefore I contacted customer service by email to request a refund so that I could arrange an earlier flight back myself. Icelandair's customer representative then cancelled my rebooked flight, but did decline the offer for a refund referring to the fact that I had booked my return trip with Icelandair through an agent who needs to request a refund. However, I did not request a cancellation of the flight had this not been made with the guarantee for a full refund of my flight costs, while Icelandair's representative decided

to unilaterally cancel my flight without acknowledging a full compensation of the cost. Therefore I immediately replied to his email asking him to reverse the cancellation as he cannot also process a refund. It is, to say the very least, very strange that while Icelandair claims that only an agent can start the process for a refund, that they are able to unilaterally cancel a seat without the agent having to be involved. I did not ask for a cancellation without a refund, and even if the agent was later able to request a refund, Icelandair left me without a flight and refund at that moment and the uncertainty of whether the agent through which I booked will be able to respond to my refund request.

To conclude, not only did Icelandair not adhere to the EU Passenger Rights by not giving me a choice following the cancellation, or providing airport assistance ("If your flight is cancelled you have the right to choose between reimbursement, re-routing or return. You are also entitled to assistance at the airport."), they they also undertook action to which I had no power over their decision to cancel my seat on the reallocated flight and did not react at all after I immediately requested this decision to be overturned. As a result I needed to find an alternative flight which I could only find the next day from another London airport, resulting in considerable costs for ground transport, accommodation, and for the very short notice alternative flight.

I have sent them several complaints outlining the above failures, all of which remained unanswered. Only the formal complaint through the EU complaint form sent to you was their first reaction to this case, where Icelandair only refer to the refund of the ticket that the agent eventually submitted on my behalf - but which preceded all the above failure of their obligations (and their unilateral cancellation of my seat on the alternative flight the next day while rejecting my request for a refund and referring to the agent for this). They do not respond to the failure to "choose between reimbursement, re-routing or return" nor related to the failed airport assistance on the day.

Með tölvupósti dags. 9. september 2024 óskaði Samgöngustofu eftir nánari útskýringum af hálfu IA. Í svari IA kom fram:

Kvartanda er boðið flug til Keflavíkur frá London Gatwick þann 23. janúar 2023, daginn eftir hið aflýsta flug.

Sjá gögn í viðhengi þessu til staðfestingar.

Í kjölfar þess að kvartanda er boðið nýtt flug sendir hann eftirfarandi skilaboð í gegnum vefsíðu Icelandair:

Please note that I do not wish to accept the re-accommodated flight for today's cancellation to tomorrow but request a refund instead.

Í kjölfarið er farþeginn tekinn af fluginu og bent á að hafa samband við söluaðila til að fá endurgreiðslu á þeim hluta miðans sem er ónotaður.

Það er því ljóst að kvartandi var upplýstur um réttindi sín og var tekinn af hinu endurbókaða flugi eftir að hann óskaði eftir því sjálfur.

Meðfylgjandi voru skjáskot úr innri kerfum IA.

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 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 flughjónustu. 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. FI471 frá London, Gatwick til Keflavíkurflugvallar þann 22. janúar 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu kl. 8:30 sama dag. Til álita kemur 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 megi 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 á Keflavíkurflugvelli þann 22. janúar 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að aflýsa flugi kvartanda.

Í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kom fram að mjög slæmt veður hefði verið í Keflavík þennan dag, bálhvasst og snjócoma meira og minna allan daginn. Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS og gögnum sem IA hefur lagt fram er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. FI471 þann 22. janúar 2023 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. 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 þjónustu

Kvartandi óskaði eftir endurgreiðslu flugfargjaldsins vegna hins aflýsta flugs í stað þess að nýta sér flug það sem IA bauð í kjölfar aflýsingarinnar. Samkvæmt 8. gr. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar, ber flugrekanda skylda til að bjóða viðkomandi farþegum aðstoð skv. a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Aðstoðin sem tilgreind er í a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar er að bjóða viðkomandi farþega endurgreiðslu á flugfargjaldi, endurbóka hann með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrstu hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð. Í svari IA kemur fram að kvartanda hafi verið boðið nýtt flug, daginn eftir hið aflýsta flug. Í kjölfarið hafi kvartandi sent IA skilaboð þar sem fram kom að hann hygðist ekki nýta sér hið nýja flug og óskaði eftir endurgreiðslu flugfargjaldsins.

Í leiðbeiningum um skýringu á reglugerð EB nr. 261/2004 kemur fram:

As a general principle, if the passenger is denied boarding or is informed about the cancellation of the flight and is correctly informed of the available options, the choice offered to passengers under Article 8(1) is to be made only once. In such cases, as soon as the passenger has chosen one of the three options under Article 8(1), points (a), (b) and (c), the air carrier no longer has any obligations linked to the other two options.

Nonetheless, the obligation to pay compensation may still apply according to Article 5(1), point (c), read together with Article 7.

Með hliðsjón af framangreindu telur SGS að réttur kvartanda til nýrrar flugleiðar skv. b- og c-lið 1. mgr. reglugerðar EB nr. 261/2004 hafi fallið niður með því að kvartandi óskaði eftir endurgreiðslu flugfargjaldsins. Þar eð IA hefur endurgreitt kvartanda flugfargjaldið hefur Samgöngustofa ekki valdsvið til þess að úrskurða um frekari endurgreiðslu kvartanda til handa á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI471 þann 22. janúar 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu IA 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, 23. september 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson