

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 75/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI528 þann 6. september 2020.

### I. Erindi

Þann 22. september 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI528 frá Keflavík til Berlínar þann 6. september 2020. Fluginu var aflýst tveimur dögum fyrir áætlaða brottför. Kvartendum var útvegað nýtt flug og komu fimm klukkustundum síðar en upphaflega stóð til á lokaákvörðunarstað með tengiflugi frá London til Berlínar.

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. 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 22. september 2020. Í svari IA sem barst þann 2. október 2020 kom eftirfarandi fram:

*„Kvartandi átti bókað far með Icelandair (frv. „félagið“) frá Keflavík til Berlín 6. september síðastliðinn og sömu leið til baka 12. september.*

*Fer kvartandi fram á staðlaðar bætur skv. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004, sbr. 7. gr. sömu reglugerðar. Er afstaða félagsins afdráttarlaus að hafna beri kröfu kvartanda þar sem umrædd niðurfelling er til komin vegna óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. mgr. 5. gr. en niðurfellingin er til komin vegna ferðatakmarkana sem rekja má til útbreiðslu kórónaveiru.*

*Má því til stuðnings benda á að á þeim tíma sem áætlað var að flug farþega væru starfrækt giltu héraendis strangar takmarkanir á för yfir landamæri, sbr. reglugerð 800/2020 og 781/2020. Þá vísar félagið, enn fremur, til leiðbeinandi tilmæla framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins frá 18. mars síðastliðnum hvar skýrlega er kveðið á um að aðgangstakmarkanir sem, de facto, hindra för farþega yfir landamæri svo flug hefði verið starfrækt tómt, eða nær tómt, beri að fella undir tilfelli óviðráðanlegra aðstæðna.*

*Að því sögðu útrekar félagið afstöðu sína að hafna beri kröfu kvartanda um bætur þar sem umrædd aflýsing er til komin vegna óviðráðanlegra aðstæðna, sem ekki hefði verið hægt að koma í veg fyrir þó gripið væri til allra viðeigandi ráðstafana, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004.“*

Samgöngustofa sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 5. október 2020. Engin frekari svör bárust frá kvartendum.

### 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 stjórnisýslulaga 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 6. september 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.

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.

Með hliðsjón af þröngri lögskýringu Evrópuðómstólsins á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður í skilningi EB reglugerðar 261/2004 og að kvartendur komu fimm klukkustundum síðar á lokaákvörðunarstað telur Samgöngustofa að IA hafi ekki sýnt fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir þau óþægindi sem kvartendur urðu fyrir vegna aflýsingar flugs nr. FI528 þann 5. september 2020. Sambærileg sjónarmið voru lögð til grundvallar í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli SRN17040730 frá 23. júní 2017. Með vísan til þess sem að framan er ritað, þess að landamærin voru ekki lokuð og með hliðsjón af venjubundinni túlkun Evrópuðómstólsins á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður, sbr. 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar 261/2004, fellur aflýsing flugsins undir bótaskyldu atvik samkvæmt reglugerðinni. Þannig eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 uppfyllt og ber að fallast á kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar á flugi nr. FI528 þann 5. september 2020.

### **Ákvörðunarorð**

Icelandair ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 27. október 2020.

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson