

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 133/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Edelweiss nr. WK301 þann 22. janúar 2025

I. Erindi

Þann 9. júní 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. WK301 á vegum Edelweiss (EW) kl. 14:25 þann 22. janúar 2025 frá Keflavík til Zurich. Fluginu var aflýst.

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.

Einnig fara kvartendur fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu af hálfu EW.

Í erindi kvartenda kom m.a. fram:

We were not able to check in online for our return flight. But since this was also the case for the departing flight, we did not think anything of it. We got confirmation for our flight and were asked to check in at the airport. On the day of departure, we went to the airport, but there was no flight. Edelweiss claims to have informed me about this (without being able to confirm when they send their message) and the fact the new return flight would be 3 days (!) later. I never received any information on this and neither did my husband. We both certainly never agreed to a three-day delay. All the while, the app still said our flight would go ahead as scheduled. After contacting Edelweiss by phone, I booked the first possible flight to Zurich - one day later. The man on the phone told me to do this and to ask for compensation for our costs. I did exactly that, but now Edelweiss refuses to reimburse us.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar EW með tölvupósti þann 10. júní 2025. Í svari EW, sem barst þann 12. júní 2025, kemur eftirfarandi fram:

It is correct that our flight WK301 on 22 January 2025 had to be canceled due to operational reasons.

The passenger and their booking offices were informed more than 14 days prior to departure, to be exact on the 16th of July 2024, already.

Regarding costs incurred by the travelers, these cannot be covered by Edelweiss due to their withdrawal from the contract with us.

For this reason, the flight from Reykjavik to Zurich/WK301 with Edelweiss was reimbursed. Please note that the booking was made via a travel agent, and the reimbursement will be made to the payment method provided in the booking.

Following the above-mentioned flight irregularity, the affected passengers received a written notification containing the rules for compensation and assistance pursuant to Regulation (EC) No. 261/2004. Article 14 of the applicable Regulation (EC) No. 261/2004 is complied with.

We have fulfilled our obligations to our guests as they would be required in such a circumstance. With reference to Article 5.1.c of Regulation (EC) No. 261/2004, in our opinion, compensation is not owed in this case.

SGS sendi kvartendum svar EW til umsagnar þann 13. júní sl. Ekkert svar barst frá kvartendum.

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.

Staðlaðar skaðabætur

Staðlaðar skaðabætur á grundvelli 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 koma ekki til álita þegar viðkomandi farþegum er tilkynnt um að viðkomandi flugi sé aflýst a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför. EW hefur lagt fram gögn sem sýna fram á að breyting á fluginu hafi verið gerð 16. júlí 2024 en áætluð brottför flugsins var þann 22. janúar 2025. Í umsögn EW kemur fram að kvartendur hafi verið upplýstir um aflýsingu flugs nr. WK301 meira en tveimur vikum fyrir brottför.

Þrátt fyrir framangreint ber samkvæmt leiðbeiningum ESB¹ um framkvæmd reglugerðar 261/2004 að líta til þess að þegar farmiðar eru keyptir í gegnum þriðja aðila, ferðaskrifstofu eða bókunarsíðu, og tilkynning um aflýsingu flugs er send á þriðja aðila, að þá telst tilkynningin ekki gilda ef sá aðili kemur henni ekki á framfæri við farþega:

The operating air carrier still has to pay compensation if the passenger was not informed of a flight cancellation at least 2 weeks before the scheduled time of departure because the intermediary (e.g. travel agent, online travel agency) with whom the passenger had the contract of carriage did not pass on this information from the air carrier to the passenger in time, and the passenger did not expressly authorise the intermediary to receive the information sent by the operating air carrier (97).

Því telur SGS sýnt fram á að kvartendum hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu flugsins a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför, sbr. 4. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi EW samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna aflýsingar á flugi WK301 þann 22. janúar 2025. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt.

Réttur til þjónustu

Í a. og b-lið 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að hafi flugi verið aflýst skuli veita farþegum aðstoð og þjónustu skv. 8. gr. og 9. gr. reglugerðarinnar. Kvartendur bókuðu í kjölfar símtals við starfsmann EW nýtt flug daginn eftir hið aflýsta flug fyrir 858.36 EUR og þurftu þannig að gista á Íslandi í eina nótt. EW ber samkvæmt framangreindu að endurgreiða kvartendum mismuninn á flugi þeirra með EW og þess sem þeir keyptu með öðrum flugrekanda. Þá ber EW að endurgreiða kostnað vegna gistingar, EUR 125, og matarkostnað ISK 10.570. Kostnaður við áfengi og kassastrimlar án kvittana eru ekki samþykktar, enda verður einungis lögð sú skylda á flugrekanda að endurgreiða nauðsynlegan og viðeigandi kostnað og gegn framvísun kvittana, sbr. niðurstaða Evrópudómstólsins í máli nr. C-12/11 (McDonagh) og 9. gr. reglugerðar um réttindi flugfarþega nr. 466/2024.

¹ Commission Notice – Interpretative Guidelines on Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights and on Council Regulation (EC) No 2027/97 on air carrier liability in the event of accidents

Úrskurðarorð

Edelweiss ber að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. WK301 þann 22. janúar 2025.

Edelweiss ber að endurgreiða kvartendum mismuninn á fargjaldi með öðrum flugrekanda sem og kostnað við upphald skv. framlögðum reikningum.

Edelweiss skal greiða gjald vegna kostnaðar af kvörtun þessari að fjárhæð 53.211 krónur, sbr. 19. tl. 1. mgr. 13. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnarsýslustofnun samgöngumála, og 4. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

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. stjórnarsýslulaga, 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, 22. ágúst 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson