

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 139/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI631 þann 1. apríl 2025 og flugi JetBlue nr. B6591

I. Erindi

Þann 19. júní 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI631 á vegum Icelandair (IA) kl. 17:10 þann 1. apríl 2025 frá Keflavík til Tampa með millilendingu í Boston. Tengiflugið frá Boston til Tampa var framkvæmt af JetBlue. Flugi kvartenda frá Boston til Tampa var aflýst og kvartendur fengu nýtt flug næsta dag.

Í erindinu kom fram:

Við sjáum þegar við erum búin að tékka inn að tímasetning og flugnúmer á leggnum Boston-Tampa var ekki sú sem við bókuðum og reyndum að sækja aðstoð á þjónustuborði en fengum enga aðra en að flugi hafi verið aflýst og við bókuð á annað flug um morguninn daginn eftir. Icelandair neitar að greiða skaðabætur þar sem þeir telja að JetBlue sé flugrekandi og beri ábyrgð þó svo þessi ferð sé keypt á einu bókunarnúmeri. Við erum ekki með kvittanir fyrir pizzu sem var pöntuð á hótelið og morgunmat á flugvellinum sem var greitt fyrir með seðlum. Óskaði eftir að Icelandair mundi greiða staðlað verð fyrir morgunmat. Icelandair neitar að greiða fyrir pizzuna þar sem upprunalegar kvittanir eru ekki til staðar, eingöngu yfirlit frá kortafyrirtæki.

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 IA.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 20. júní 2025. Í svari IA, sem barst þann 1. júlí 2025, kom eftirfarandi fram:

Við höfum skoðað málið og sjáum að flugi B6591 var breytt með meira en 14 daga fyrirvara eða 24. febrúar 2025, sjá skjáskot úr amadeus því til stuðnings.

Samkvæmt evrópureglugerðinni nr. 261/2004 verður Icelandiar að hafna bótakröfu kvartanda á grundvelli i. liðar í c.lið 5. gr. áður nefndrar reglugerðar.

Varðandi kvittun fyrir mat þá greiðir félagið ekki fyrir útlagðan kostnað nema gegn kvittunum. Kvartandi hefur nú þegar fengið greiddar 32.696 fyrir útlagðan kostnað.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 1. júlí 2025. Í svari kvartenda kom fram:

Í reglugerðinni segir:

“Einnig skal draga úr erfiðleikum og óþægindum fyrir farþegana þegar flugi er aflýst. Þessu skal komið í kring með þeim hætti að flugrekendur tilkynni farþegum, fyrir áætlaðan brottfarartíma, að fluginu sé aflýst og bjóði þeim að breyta um flugleið svo að farþegar geti gert sínar ráðstafanir. Flugrekendum ber að greiða farþegum skaðabætur ef þeir gera þetta ekki, nema ef flugi er aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir.”

Er þá ekki rétt að óska eftir að Icelandair sýni fram á að við hefðum verið látin vita að tengiflugið hafi verið fellt niður og okkur boðið að fljúga í morgunflugi næsta dag.

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 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

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 IA samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna aflýsingar á flugi JB þann 1. apríl 2025. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt.

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

Réttur til þjónustu

Í b-lið 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að hafi flugi verið aflýst skuli veita farþegum aðstoð skv. 9. gr. reglugerðarinnar. ÍA kveðst þegar hafa endurgreitt þann kostnað vegna gistingar og ferða til og frá flugvelli sem kvittanir liggi fyrir um en hafni endurgreiðslu matar án kvittana. Það er mat SGS að flugrekanda sé að meginstefnu ekki skylt að endurgreiða kostnað nema kvittanir liggi, sbr. 9. gr. reglugerðar nr. 466/2024. Þar af leiðandi er ekki nægilegt að leggja fram kreditkortayfirlit og verður það ekki lagt til grundvallar. Verður kröfu kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar vegna matar því hafnað.

Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða kvartendum 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. FI631 þann 1. apríl 2025.

Kröfu um endurgreiðslu á kostnaði vegna matar er hafnað.

Icelandair 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, 15. október 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson