

## Ákvörðun

### **Samgöngustofu nr. 18/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI630 þann 21. júní 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 18. ágúst 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI630 á vegum Icelandair (IA) þann 21. júní 2023 frá Boston til Osló. Fluginu frá Boston var aflýst. Í erindi kvartenda kemur fram:

After 2 consecutive days of cancelling our flight, we were re-routed, under more difficult transport conditions, as my wife and I were separated while traveling, I went through Newark to Oslo and she went through Copenhagen to Oslo. This was not done in a timely, or 'at the earliest opportunity; under comparable transport conditions, to your final destination' as stated in EU 261/2004 We incurred losses in the thousands of dollars in prepaid hotels, additional airline fees and planned and prepaid travel expenses as a result of Icelandair flight cancellations. Icelandair said these don't qualify for refunds as "we wish to advise you that as no contract was in place between Icelandair and the service provider, we cannot be held accountable for any excess expenses incurred or financial loss due to these services." This disclaimer is hollow as the loss of these services only occurred because Icelandair did not meet the terms our their passenger carrier agreement with my wife and I and we lost the money due to no fault of our own.

Kvartendur 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.

Einnig fara þeir fram á endurgreiðslu kostnaðar sem og endurgreiðslu á fyrirframgreiddri þjónustu sem þeir gátu ekki notað.

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

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 18. ágúst 2023. Í svari IA, sem barst þann kvaðst félagið hafa gert upp við kvartendur.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 29. ágúst 2023. Í svari kvartenda kom fram að málið væri ekki leyst. Í tölvupósti frá kvartenda þann 31. ágúst 2023 kom fram að þeir hefðu fengið nýjan póst frá IA:

Here is an update from Icelandair. They have again denied my claims related to my ICETRA claim # 72138 explaining, "As we said in the reply to those cases the loss of prepaid services, we wish to advise you that as no contract was in place between Icelandair and the service provider, we cannot be held accountable for any excess expenses incurred or financial loss due to these services." This is the essence of my claim, as my loss is due to the cancellation of my flights 2 consecutive days. This occurrence is no fault of mine and I asked the airline to put us on another flight, which they refused to do until hours after the cancellation on the second day. They provided no assistance whatsoever until after the flight cancellation on the second day. I am left with financial losses for something that is not my fault.

Additionally, Icelandair stated "We thus kindly advise you to contact your travel insurance regarding this matter." The flight insurance I purchased from Icelandair does not cover any losses due to flight cancellations or prepaid services. This was surprising, as they recommended that I protect my trip and sold me this type of insurance when I purchased the tickets in October of 2022.

Í tölvupósti frá IA þann 1. september 2023 sagði félagið málið vera leyst. Þegar það var borið undir kvartendur kom fram:

I have not been contacted by Icelandair regarding my current claim and I do not consider it settled. My claim is for costs I incurred as a result of the cancellations of my flights on 2 consecutive days. I explained my claim in my last email to you. I am out over \$1,000 USD, for missed and rebooked flights and hotels that were prepaid and not used due to the flight cancellations by Icelandair.

SGS bað IA um að skýra stöðu málsins og fékk það svar að félagið hefði greitt bætur og kostnað vegna upphalds á meðan beðið var eftir nýju flugi. Auk þess kom fram í svari IA að:

Kostnaðurinn sem kvartandi hefur ekki fengið greiddan er kostnaður sem var fyrirfram greiddur og fellur því utan gildissviðs evrópureglugerðarinnar. Kvartandi hefur fengið greiddar tvöfaldar evrópubætur vegna aflýsingar á flugum FI630/636 þann 21/22 júní ásamt útlögðum kostnaði sbr. 9. gr. eu reglugerðar nr. 261/2004.

SGS sendi kvartendum tölvupóst þann 13. september þar sem kom fram að málið teldist leyst nema sá hluti sem sneri að fyrirframgreiddri þjónustu og SGS myndi úrskurða um þann hluta.

### **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**

Fyrir liggur í málinu að kvartendur átti bókað far með flugi nr. FI630 frá Boston til Osló þann 21. júní 2023 og að fluginu var aflýst. Álitafni þessa máls er hvort að aflýsing á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Við meðferð málsins samþykkti IA greiðslu bóta og telst þeim hluta málsins lokið.

### **Réttur til aðstoðar**

Í a-lið 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að hafi flugi verið aflýst skuli veita farþegum aðstoð skv. 8. gr. en þar er fjallað um rétt til endurgreiðslu eða að breyta flugleið. IA bauð

kvartendum nýtt flug og endurgreiddi kostnað skv. 9. gr. reglugerðarinnar við meðferð málsins og telst þeim hluta málsins lokið.

### **Krafa um afleitt tjón**

Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna fyrirframgreiddrar þjónustu sem þeir gátu ekki notað vegna aflýsingar á flugi þeirra. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. reglugerð EB nr. 261/2004, lögum um loftferðir nr. 80/2022 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verða kvartendur því að leita réttar síns fyrir þeirri kröfu sinni á öðrum vettvangi.

### *Ákvörðunarorð*

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar vegna fyrirframgreiddrar þjónustu sem þeir gátu ekki notað er vísað frá.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins sbr. 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnáslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 4. febrúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson