

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 59/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI7812 þann 5. janúar 2018.

### I. Erindi

Þann 9. mars 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI7812 frá Orlando til Boston og frá Boston til Keflavíkur með tengiflugi FI630 þann 5. janúar 2018. Flugfélagið, JetBlue (JB), framkvæmdi flug nr. FI7812 frá Orlando til Boston. Kvartendur keyptu framangreind flug hjá Icelandair (IA) undir einu bókunarnúmeri.

Flugi kvartenda frá Orlando var aflýst sem leiddi til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu frá Boston til Keflavíkur sem var lokaákvörðunarstaður kvartenda. Kvartendur komu til Keflavíkur fimm dögum síðar en upphaflega áætlað var.

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

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 16. mars 2018. Í svari IA sem barst SGS þann 24. mars 2018 kemur eftirfarandi fram:

*„Samkvæmt Evrópureglugerðinni um réttindi flugfarþega ber hver flugrekandi fyrir sig ábyrgð á sinni flugleið. Í þessu tilfalli var Icelandair ekki flugrekandi á leið FI 812, heldur JetBlue. Því benti Icelandair umræddum farþega á að hafa samband við JetBlue í sambandi við skaðabætur. Eins má taka fram að í ferðaskilmálum Icelandair sem farþeginn samþykkti við farseðilskaup, tekur Icelandair sérstaklega fram að ef flugfélagið gefur út farseðil á leið annars flugfélags, þá gerum við það eingöngu sem umboðsaðili þess flugfélags. Í öðrum orðum er þriðja flugfélagið alfarið ábyrgt gagnvart farþeganum á sinni flugleið.*

*Sjá hér: <https://www.icelandair.com/support/terms-and-conditions/conditions-of-contract/5>. An air carrier issuing a ticket for carriage over the lines of another air carrier does so only as its agent.*

*Þó að Icelandair leggi það ekki í vana að svara fyrir röskun á flugleið annars flugfélags, þá viljum við benda á að austurströnd Bandaríkjanna, varð fyrir stormi „Bomb Cyclone“ þann 04-05. Janúar síðastliðinn og voru óteljandi flug sem áætluð voru til austurstrandarinnar felld*

niður sökum þess. Sjá t.d frétt: <https://www.rt.com/usa/415050-boston-winter-storm-flooding-coast>.”

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 27. mars 2018. Í svári kvartenda sem barst SGS þann 11. júlí 2018 tiltóku kvartendur eftirfarandi:

- „1. Það voru 5 flug frá Orlando með Jetblue þann 5. jan 2018 og öll flugin fóru nema mitt.
2. Fluginu mínu var aflýst meira en sólahring áður en það átti að fara, ég fékk tölvupóst þess efnis deginum á undan, það getur ekki verið að það sé útaf veðri sérstaklega þar sem hin flugin sem fóru á svipuðum tíma fóru öll til Boston.(afrit af pósti Jetblu fylgir hér að neðan frá 4 jan)
3. Icelandair vélin lenti í Bostan þennan daginn á svipuðum tíma þannig þetta með veðrið stenst ekki.
- 4.Þetta varð til þess að 5 manna fjölskylda var föst í Orlando í 5 daga sem kom sér afar illa vegna vinnu bæði hjá mér og konunni minni.”

Þann 1. apríl 2020 sendi SGS erindi til IA þar sem eftirfarandi kom fram:

„Vísað er til fyrri samskipta vegna kvörtunar kvartenda hjá Samgöngustofu, málsnr. 1803568 og fyrri samskipta við Icelandair vegna málsins. Málið varðar seinkun á flugi nr. FI7812 5. janúar 2018. Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í dómi Evrópuðómstólsins frá 11. júlí 2019 í máli nr. C-502/18 kemur m.a. fram:

„In that regard, it must be observed, first, that, as is apparent from the case-law cited in paragraph 16 of the present judgment, flights with one or more connections that are the subject of a single reservation must be regarded as a single unit, which implies that, in the context of such flights, an operating air carrier that has operated the first flight cannot take refuge behind a claim that the performance of a subsequent flight operated by another air carrier was imperfect.“

Í ljósi niðurstöðu Evrópuðómstólsins, m.a. þessarar tilvitnunar, þar sem sérstaklega er vikið að flugum sem eru tengd á „single reservation“ telur Samgöngustofa rétt að óska þess að Icelandair upplýsi um seinkun flugs nr. FI7812 þann 5. janúar 2018, orsakir atburðarins og til hvaða ráðstafana félagið greip til að koma í veg fyrir hann. Jafnframt er óskað hversra þeirra upplýsinga sem Icelandair kann að hafa sem kunna að varpa ljósi á ástæður seinkunar sem um ræðir í málinu. Að lokum óskar Samgöngustofa eftir afstöðu Icelandair til bótaskyldu, ef ske kynni að niðurstaða málsins verði á þá leið að reglugerðin eigi við.“

Þann 5. júní 2020 ítrekaði SGS beiðni um svar. Engin frekari svör bárust frá IA.

### 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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáslaganna 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 Samgöngustofa 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. 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.

Það mál sem hér er til úrlausnar er tvíþætt. Annars vegar kemur til álita hvort að flug kvartenda FI7812 sem var aflýst falli undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Hins vegar kemur til álita hvort að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum vegna aflýsingar á flugi nr. FI7812 sem leiddi til seinkunar á komu þeirra á lokaákvörðunarstað, sbr. 7. gr. reglugerðarinnar.

Hvað varðar fyrrnefnda álitafnið þá áttu kvartendur bókuð flug þann 5. janúar 2018 á einu bókunarnúmeri frá Orlando til Keflavíkur með millilendingu í Boston. Kemur því til skoðunar hvort að flug kvartenda FI7812 þann 5. janúar 2018 falli undir gildissvið EB reglugerðar nr. 261/2004. Í málinu liggur fyrir að kvartendur bókuðu framangreind flug hjá IA. Þannig voru bæði flugin keypt hjá IA á einu bókunarnúmeri en ljóst er af gögnum málsins að JB átti að framkvæma flug FI7812. Samkvæmt b-lið 1. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar gildir reglugerðin um farþega sem leggja upp frá flugvelli í þriðja landi til flugvallar á yfirráðasvæði í aðildarríki sem

sáttmálinn gildir um, ef flugrekandinn, sem annast viðkomandi flug, er flugrekandi á EES-svæðinu.

Kemur því til skoðunar hver raunverulegur lokaákvörðunarstaður kvartenda var og hvaða flugrekandi annaðist viðkomandi flug í skilningi reglugerðarinnar til að leiða í ljós hvort að flug kvartenda falli undir gildissvið reglugerðarinnar.

Í h-lið 2. gr. reglugerðarinnar er að finna skilgreiningu á hugtakinu lokaákvörðunarstaður í skilningi reglugerðarinnar sem er svohljóðandi: „ákvörðunarstaðurinn sem er skráður á farmiðann þegar honum er framvísað við innritunarborðið eða, þegar um er að ræða, bein tengiflug, síðasti ákvörðunarstaður ferðarinnar“. Ljóst er af gögnum málsins að lokaákvörðunarstaður kvartenda í skilningi reglugerðarinnar er Keflavík.

Næst kemur til skoðunar hvort að IA eða JB hafi verið starfandi flugrekandi í flugi FI7812 í skilningi reglugerðarinnar. Í b-lið 2. gr. reglugerðarinnar er að finna skilgreiningu á hugtakinu „starfandi flugrekandi“ sem er eftirfarandi: „flugrekandi sem starfar í flugrekstri eða hyggst gera það, samkvæmt samningi við farþega eða fyrir hönd annars einstaklings eða lögpersónu sem hefur gert samning við þennan farþega.“ Samkvæmt skilgreiningunni eru tvö skilyrði þar að finna og þurfa þau bæði að vera uppfyllt til að flugrekandi geti talist vera starfandi flugrekandi í skilningi reglugerðarinnar.

Fyrri skilyrði b-liðar 2. gr. reglugerðarinnar vísar til framkvæmdar flugsins og það síðara til samnings um flutning. Í máli þessu er það óumdeilt að IA átti að framkvæma síðara flugið, þ.e. flugið frá Boston til Keflavíkur í samræmi við samning um flutning sem IA og kvartendur gerðu sín á milli og IA því starfandi flugrekandi í flugi nr. FI7812 þann 5. janúar 2018 í skilningi reglugerðarinnar að mati SGS.

Sú staðreynd að JB framkvæmdi flugið breytir þar engu um enda var flugið hluti af einni bókun sem samanstóð af tveimur flugum sem voru bókuð á einu bókunarnúmeri hjá IA. Enn fremur má benda á að í 5. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar er kveðið á um að reglugerðin gildi um alla starfandi flugrekendur sem flytja farþega sem falla undir 1. og 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar.

Þegar um er að ræða bókun á einu bókunarnúmeri sem samanstendur af tveimur flugum eins og í máli þessu og er framkvæmt undir samkomulagi um deilingu flugnúmera á milli flugrekanda er IA samt sem áður skuldbundið gagnvart kvartendum á grundvelli samnings, jafnvel þótt að annar flugrekandi framkvæmi viðkomandi flug. Þá er flugrekandinn sem gerði samning við viðkomandi farþega gert að tryggja rétt farþega í samræmi við reglugerðina ef viðkomandi flug fellur undir gildissvið hennar. Slík nálgun tryggir að farþegar fái notið þeirra réttinda sem reglugerðin kveður á um frá þeim flugrekanda sem farþegar gera samning um flutning við og þá þurfa þeir ekki að taka tillit til þess fyrirkomulags sem flugrekandi hefur gert við annan flugrekanda í tilvikum sem þessum.

Að öllu framangreindu virtu er það mat SGS að flug kvartenda falli undir b-lið 1. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar. Er framangreind niðurstaða í samræmi við dóm Evrópudómstólsins frá 11. júlí 2019 í máli nr. C-502/18.

Varðandi síðarnefnda álitafnið, þ.e. hvort að aflýsing á flugi nr. FI7812 þann 5. janúar 2018 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. IA hefur lagt fram við meðferð málsins frétt af erlendum fréttamiðli þar sem fram kemur m.a. að mikil snjócoma og hvas sviðri hafi verið í Boston þann 5. janúar 2018 sem hafi gert aðstæður erfiðar í borginni fyrir bílaumferð og að öllum skólum hafi verið lokað. SGS rannsakaði við meðferð málsins flugumferð frá flugvellingum í Orlando þann 5. janúar 2018. Sex flug voru með áætlaða brottför frá flugvellingum í Orlando til Boston umræddan dag, 4 flugum var seinkað, eitt flug fór á upphaflegum áætluðum brottfaratíma og einu flugi var aflýst, þ.e. flugi kvartenda. Flug kvartenda var með áætlaða brottför kl. 15:31 og var því aflýst, annað flug á vegum annars flugrekanda var með áætlaða brottför kl. 15:33 og lagði flugið af stað í samræmi við áætlaðan brottfaratíma flugsins. Sönnunarbyrðin um hvort óviðráðanlegar aðstæður séu fyrir hendi hvílir alfarið á flugrekanda, sbr. orðalag 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þar segir að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur fyrir því að flugi hafi verið aflýst [eða því seinkað] sökum óviðráðanlegra aðstæðna. Að mati SGS hefur IA ekki fært nægjanlega sönnur fyrir því að fluginu hafi verið aflýst sökum óviðráðanlegra aðstæðna. Með hliðsjón af framangreindu og gögnum málsins er IA bótaskyld vegna aflýsingar á flugi FI7812 þann 5. janúar 2018, sbr. 7. og 5. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004.

### *Ákvörðunarorð*

Icelandair ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 13. nóvember 2020

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson