

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 69/2020 vegna kvörtunar um niðurfærslu í flugi Icelandair, FI630 þann 30. september 2019

### I. Erindi

Þann 5. desember 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi á vegum Icelandair (IA) nr. FI630 frá Boston til Keflavíkur þann 30. september 2019. Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu vegna niðurfærslu á farrými þar sem kvartendur fengu ekki þau sæti sem þeir töldu sig hafa greitt fyrir.

Kvartendur fara fram á skaðabætur vegna þessa 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 5. desember 2019. Í svari IA sem barst SGS kom eftirfarandi fram:

*“Farþegi keypti far með Icelandair frá Boston (BOS) til Keflavíkur (KEF) 30. september síðastliðinn. Var farnið farþega á almennu farrými (e. economy standard). Þá borgaði farþegi sérstaklega fyrir sæti, á sama farrými, við neyðarútgang þar sem í slíkum sætum er að finna meira fótapláss en í öðrum sætum á sama farrými. Greiddi farþegi 65 USD, fyrir hvorn farþega í bókun, fyrir sæti með meira fótaplássi (samalt USD130) en áttu sætin að vera sæti númer 7C og 7D.*

*Skömmu fyrir flug þurfti félagið að gera breytingu á flugvélum en í nýrri vél sem farþegi ferðaðist er sambærilegt sæti (þ.e. með rými upp á 34 tommur eða meir) að finna í röð 9. Var farþegum því úthlutað sæti, á sama farrými, númer 9A og 9B. Félagið hefur þegar tjáð farþega að í umræddu flugi fengu farþegar sæti með meira fótaplássi líkt og greitt hafði verið fyrir og því varði sætisúthlutunin ekki endurgreiðslu.*

*Þá er afstaða félagsins að umrædd sætisúthlutun falli ekki undir gildissvið reglugerðar EB 261/2004, þar sem ekki er um tilfærslu milli farrýma að ræða heldur eingöngu sætisúthlutun innan sama farrýmis.”*

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 23. desember 2019. 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 stjórnarsýslulaga 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.

Loffferðalögum 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.

Til álita kemur hvort tilfærsla flugsæta innan sama farrýmis vegna breyttra tegunda loftfara geti í skilningi 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 talist niðurfærsla á farrými. Í 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um uppfærslu og niðurfærslu á farrými segir að ef flugrekandi setur farþega á lægra farrými en keyptur farmiði veitir rétt til skal hann innan sjö daga, samkvæmt aðferðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar, endurgreiða til samræmis við lengd flugs. Í skilmálum IA er með skýrum hætti tekið fram að reynt sé eftir fremsta megni að verða við öllum sætisbeiðnum en ekki sé hægt að staðfesta einstök sæti. Þá tekur IA það skýrt fram að í umræddu máli hafi kvartendur ekki verið niðurfærðir á lægra farrými og var einungis um óhjákvæmilega tilfærslu sæta innan sama farrýmis að ræða sem stafaði af því að loftför af minni stærð var starfrækt í umræddu flugi. Af framansögðu verður ekki séð að umrædd tilfærsla sæta innan sama farrýmis geti talist niðurfærsla á farrými í skilningi 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

#### *Ákvörðunarorð*

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi Icelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitastjórnarráðuneytisins 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, 16. apríl 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson