

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 88/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI852 þann 12. október 2024.

I. Erindi

Þann 3. desember 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi áttu bókað far með flugi nr. FI852 á vegum Icelandair (IA) kl. 19:30 þann 12. október 2024 frá Chicago til Prag með millilendingu í Keflavík. Áætlaður komutími var kl. 13:05 þann 13. október. Fluginu seinkaði og kvartandi missti af tengiflugi sínu og raunverulegur komutími var kl. 13:05 þann 14. október 2024.

Kvartandi 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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 3. desember 2024. Í svari IA, sem barst þann 12. desember 2024. kom eftirfarandi fram:

Vísað er í kvörtun með tilvísunarnúmer 2412153, vegna seinkunar á flugi FI 852 þann 12. október sem leiddi til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu til Prag 13. október.

Umræddu flugi FI 852 seinkaði vegna veðuraðstæðna í Chicago og var seinkunin því tilkomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004.

Þessar aðstæður fólust nánar tiltekið í því að þrumuveður í nágrenni við Chicago flugvöll olli röskun á flugumferð, meðfylgjandi eru tilkynningar frá flugumferðaryfirvöldum þessu til staðfestingar.

Þetta hafði í fyrsta lagi þau áhrif að flugi FI 853 til Chicago seinkaði, (en flugið var framkvæmt á sömu flugvél og flug FI 852). Þessu til staðfestingar er vísað í vaktarskýrslu starfsmanna IA frá Chicago en þar kemur eftirfarandi fram:

"Inclement weather tonight around the midwest states resulted in a longer approach time for the aircraft and ultimately resulted in the delayed arrival of FI853."

Í öðru lagi leiddu veðuraðstæður til þess að flug FI 852 þurfti að bíða á flugvellinum í Chicago í 40 mínútur frá því að vélin var komin úr stæði og þar til leyfi til flugtaks var gefið. Vélin var því komin í 65 mínútna seinkun þegar hún hóf sig til flugs frá Chicago

en náði aðeins að vinna upp seinkunina á leiðinni og heildarseinkunin var því 50 mínútur. Því miður var þessi seinkun nægileg til að kvartandi missti af tengiflugi sínu FI 536. Seinkunin var hins vegar eins og áður segir öll komin til vegna veðurs og því er um óviðráðanlegar aðstæður að ræða.

Kvartanda var síðan útvegað flug við fyrsta mögulega tækifæri á lokaáfangastað í samræmi við áskilnað 8. gr. áðurnefndrar reglugerðar.

Eins og áður kom fram fylgja með gögn sem staðfesta hinar óviðráðanlegu aðstæður en endilega hafið samband ef eitthvað er óljóst eða ef frekari upplýsinga er þörf.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 12. desember 2024. Í svari kvartanda kom fram:

Thank you for the opportunity to respond to Icelandair's comments on my compensation claim for the delay of flight FI852 on October 12, 2024.

1. Extraordinary Circumstances Not Fully Substantiated

Icelandair's explanation relies on general references to thunderstorms in the Midwest, but fails to provide specific evidence that the weather conditions directly affected flight FI852 to the extent that the delay was unavoidable.

Thunderstorms in the "vicinity" of an airport do not automatically qualify as extraordinary circumstances under Regulation (EC) No 261/2004. The airline must prove that the specific weather conditions were beyond normal operational challenges and incompatible with safe flight operations.

2. Failure to Mitigate the Impact

Even if weather partially caused a delay to FI853, the airline has not demonstrated why no alternative measures (e.g., different aircraft allocation or scheduling adjustments) could have mitigated the impact on FI852.

A 40-minute wait for takeoff clearance does not conclusively prove extraordinary circumstances if such delays could have been anticipated and managed with proper planning.

3. Delay at Final Destination

While Icelandair emphasizes the delay of FI852 (50 minutes), the relevant consideration under Regulation (EC) No 261/2004 is the total delay at my final destination, Prague, due to the missed connection. I experienced a substantial delay at my final destination that exceeds the thresholds outlined in Article 7.

4. My Request

I request that ICETRA review the airline's evidence with strict adherence to Regulation (EC) No 261/2004 and its interpretation by the European Court of Justice. Specifically:

1. Did the specific weather conditions meet the threshold for extraordinary circumstances?
2. Did Icelandair exhaust all reasonable measures to mitigate the delay's impact?
3. Was my delay at the final destination eligible for compensation under Article 7?

I respectfully maintain my claim for compensation under Article 7 of the Regulation and look forward to ICETRA's ruling in this matter.

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 Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr.

Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið

vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI852 frá Chicago til Prag þann 12. október 2024 og að fluginu seinkaði um 50 mínútur sem varð til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu í Keflavík. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska gegn Travel Services var leyst úr því álitafni þegar seinkun mátti bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir þremur klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Heildarseinkun kvartanda til Prag var um einn sólarhringur. Heildarseinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað að frádregnum 50 mínútum er því lengri en 3 klst. Eins og áður hefur komið fram eiga farþegar rétt á bótum ef þeir verða fyrir þriggja tíma seinkun eða meira, sbr. b-liður 1. mgr. 6. gr., sbr. einnig c-liður 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS er umrædd seinkun kvartanda á lokaákvörðunarstað því bótaskyld.

Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. FI852 þann 12. október 2024.

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. stjórnisýslulaga, 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, 25. mars 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson