

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 146/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI528 þann 6. febrúar 2025.

I. Erindi

Þann 3. ágúst 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI528 á vegum Icelandair (IA) kl. 07:30 þann 6. febrúar 2025 frá Keflavík til Berlín. Áætlaður komutími var kl. 12:00. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 18:58 eða seinkun um tæpar sjö klst. eftir áætlaðan komutíma.

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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 5.ágúst 2025. Í svari IA, sem barst þann 19. ágúst 2025 kom eftirfarandi fram:

Umræddu flugi var seinkað vegna veðuraðstæðna en ákvörðunin um að fresta fluginu var tekin á grundvelli veðurspár og greiningu veðurfræðings.

Ákvörðun um að fresta áætluðum morgunflugum þann 6. febrúar var tekin þann 4. febrúar í kjölfar þess að veðurfræðingur sem veitir Icelandair ráðgjöf gerði eftirfarandi athugasemdir um fyrirhugaðar veðuraðstæður um morguninn 6. febrúar:

„Hvessir aftur og það nokkuð snögglega á fimmtudagsmorguninn á mill kl. 05 og 07.

Frá kl 07 og 11: 20045G60KT. Rigning.

Þessi seinni bylgja fer heldur heldur austar og sterkur vindurinn stendur því fremur stutt. Óvissan helst með tímasetningu á breytingum.. „

(Sjá skjal í viðhengi með titlinum Mat á óveðri, BIKF og innanlandsflug, mið 5. og fim 6. Febrúar)

Umræddu flugi FI 528 var því seinkað og var nýr brottfaratími klukkan 13.

Síðari útgefnar spár fyrir umrætt tímabil spáðu einnig fyrir óhagstæðum flugskilyrðum með vindhviðum yfir 50 hnútum. Á tímabili leit út fyrir að vindhviður næðu 70 hnútum og átti veðrið að standa lengur yfir en fyrr var áætlað, sjá veðurspá útgefna klukkan

19:44 þann 5. febrúar. Því var tekin sú ákvörðun um kvöldið 5. febrúar að seinka fluginu enn frekar eða til klukkan 14:15.

Aðfaranótt 6. febrúar breyttist spáin og varð hagstæðari (sjá veðurspá útgefna klukkan 01:34 og 04:37 í Metar Taf gögnunum). Eðli málsins samkvæmt var hins vegar ekki mögulegt að láta breytingarnar ganga til baka á þeim tímapunkti, þ.e. að breyta aftur brottfaratíma fluganna í upphaflega áætlaðan brottfaratíma enda hefði það verið almennt til þess fallið að valda farþegum frekari óþægindum þar sem tilkynningar um breytingarnar hefðu líklegast farið fram hjá þorra farþega sem voru að öllum líkindum í fasta svefni.

Veðuraðstæður þann 6. febrúar frá klukkan 07 til 14 voru því ekki að fullu í samræmi við útgefnar veðurspár frá 4. og 5. febrúar þótt vissulega komu tímabil þar sem vindhviður fóru yfir 50 hnúta. Þar af leiðandi voru einhver flug sem gátu tekið á loft á svipuðum tíma og upphaflega var áætlaður fyrir flug FI 528. Vert er þó að geta þess að töluverðar raskanir voru á flugumferð þennan morguninn

Afstaða félagsins er hins vegar sú að umræddar seinkanir hafi verið tilkomnar vegna veðuraðstæðna og teljist því til óviðráðanlegra aðstæðna í skilning 3. mgr. 5. gr. og 14. inngangstöluliðar reglugerðar EB 261/2004. Breytir þar engu þótt veðurspáin sem var grundvöllur ákvörðunarinnar um að seinka fluginu hafi ekki raungerst að fullu. Ákvörðunin var tekin með öryggi og þægindi farþeganna að leiðarljósi og var tekin á grundvelli fyrirbyggjandi gagna að fengnu sérfræðilegu áliti veðurfræðings. Afstaða félagsins er sú að úrskurðaraðilar verði að játa flugrekendum svigrúm til að bregðast við óhagstæðri veðurspá án þess að bótaskylda stofnist þótt spáin rætist ekki að fullu.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 20. ágúst 2025. Svar barst ekki frá kvartendum.

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 kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI528 frá Keflavík til Berlín þann 6. febrúar 2025 og að fluginu seinkaði um tæpar sjö klst. Álitaefti þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda 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 kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn IA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 6. febrúar 2025 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að seinka flugi kvartenda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar staðfesti að miðað við veðurspá fyrir brottfarartíma hefði verið réttmætt að seinka flugi kvartenda.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartenda nr. FI528 þann 6. febrúar 2025 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Að mati SGS hefur IA þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna seinkunar á flugi nr. FI528 þann 6. febrúar 2025 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

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.

Reykjavík, 24. nóvember 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson