

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 48/2022 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI067 þann 25. febrúar 2022.

### I. Erindi

Þann 9. mars 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá [REDACTED] f.h. föður hennar (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI067 frá Egilsstöðum til Reykjavíkur þann 25. febrúar 2022.

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. 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

Kvörtunin var send IA til umsagnar þann 10. mars 2022. Í svari IA sem barst þann 3. mars kom eftirfarandi fram:

Við höfum svarað kvartanda en þann 25. febrúar þá voru öll innanlandsflug felld niður vegna veðurs. Um kvöldið þann 24. febrúar þá fá þau skilaboð um að flugið hafi verið fellt niður og svo strax morguninn eftir er reynt eftir fremsta megni að raða farþegum á flug næsta dag þann 26. feb. en viðkomandi flýgur þann dag kl 14:30.

Okkur þykir þetta mjög leitt að þau hafi þurft að bíða lengi í símanum en eðli máls samkvæmt myndast bið og óreiða þegar svona veðurdagar koma upp. Það er allt gert til að reyna koma fólki á næsta flug en þennan dag voru aðstæður mjög óeðlilegar sökum veðurs og finnst okkur leiðinlegt að þetta hafi gerst

SGS sendi kvartanda svar Icelandair til umsagnar þann 3. mars. Engin frekari svör bárust frá kvartanda.

### 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.

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. Ef flugleið farþega er breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eiga farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. 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., 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 Evrópuðómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C- 549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia.

Álitaefni í þessu máli er annars vegar hvort að fluginu var aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Hins vegar hvort flugrekanda hafi tekist að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að afstýra hinum óviðráðanlegu aðstæðum.

Til skoðunar kemur hvort að aflýsing á flugi nr. FI067 þann 25. febrúar 2022 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Þann 25. febrúar sl. var öllu innanlandsflugi aflýst vegna mjög slæmra veðuraðstæðna.

SGS telur að rekja megi aflýsingu á flugi kvartanda nr. FI067 þann 25. febrúar 2022 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Að mati SGS hefur IA sýnt fram á að framangreindar aðstæður falli undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sem leysa IA undan skyldu til greiðslu staðlaðra skaðabóta vegna aflýsingu á flugi kvartanda.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að gera kröfu til viðkomandi flugrekanda um að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki. Um var að ræða slæmar veðuraðstæður sem sköpuðu erfiðar aðstæður fyrir IA þar sem félagið bar skylda að þjónusta þá farþega sem urðu fyrir því að flugi þeirra var aflýst, sbr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kveður á um. Jafnframt bar flugfélaginu skylda til að endurbóka

viðkomandi farþega. Ljóst er af gögnum málsins að öllum innanlandsflugum IA þann 25. febrúar 2022 var aflýst sökum slæmra veðuraðstæðna. Með hliðsjón af framangreindu er það mat SGS að IA af sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu með að útvega kvartanda nýtt flug næsta dag.

Með hliðsjón af öllu framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur.

### *Ákvörðunarorð*

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

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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 19. ágúst 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson