

**Úrskurður Samgöngustofu nr. 88/2023 vegna kvörtunar
um aflýsingu á flugi Iberia nr. IB3661
þann 25. september 2022.**

I. Erindi

Þann 27. febrúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB. (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Iberia (IB) nr. þann 25. september 2022 frá Keflavík til Madríd og var fluginu aflýst.

Kvartendum var útvegað nýtt flug næsta dag.

Kvartendur 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 IB til umsagnar þann 28. febrúar 2023. Í svari IB sem barst þann 7. mars 2023 kom eftirfarandi fram:

On this occasion, adverse weather conditions, specifically in Reykjavik disrupted our operations and forced us to cancel the flight. The moment we learned of this circumstance, we informed, attended and provided passenger with the quickest way of reaching his destination according to the available alternatives. The aforementioned flight was reprogrammed to depart at 01:40 on September 26th.

Please, find attached accreditation supporting our previous affirmation.

As it was an extraordinary circumstance we could not prevent, despite taking reasonable measures, European Community Regulations do not establish any compensation. Please, find attached accreditation supporting our previous affirmation.

SGS sendi kvartanda umsögn IB þann 8. mars 2023. Í svar kvartanda sama dag kveðst hann vera í sambandi við IB vegna endurgreiðslu kostnaðar. Þann 23. mars kom svar IB vegna kostnaðar þar sem fram kom að félagið samþykkti endurgreiðslu alls kostnaðar sem kvartandi fór fram á nema endurgreiðslu á stökum farmiða sem var ekki í þessari bókun. Erindi IB var sent á kvartanda sem brást ekki við erindi SGS og telst þeim hluta málsins lokið.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Samgöngustofa 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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal Samgöngustofa 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. 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 vöð; 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. 80/2022 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.

Álitæfni þessa máls er hvort að aflýsing á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Flugrekandi í máli þessu hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður hafi verið fyrir hendi á Keflavíkflugvelli. Á upphaflega áætluðum komutíma fyrra flugs sömu vélar til Keflavíkur frá Madrid sem síðar átti að framkvæma flug kvartanda. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangsglið reglugerðarinnar.

Sérfræðingur SGS í flugrekstrardeild, staðfesti veðurgögn IB og í svari hans sagði:

Það var rok og rigning í Keflavík frá kvöldi 24. sept. fram undir hádegi 25. sept. Á tímabili í kringum miðnætti sýnist mér vindáttin vera óhagstæð og gæti farið út fyrir hliðarvindstakmarkanir ef bremsuskilyrði eru ekki góð. Á þeim tíma var veðrið sem verst og ansi líklegt að það hafi farið yfir takmörk fyrir lendingu/flugtak.

Með hliðsjón af framangreindu og svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS verður ekki séð að IB hafi getað komið í veg fyrir aflýsingu á flugi kvartanda sem kom til vegna aflýsingu á fyrra flugi vélarinnar, þ.e. flug IB3660 frá Madrid til Keflavíkur þann 24. september 2022 sem síðar átti að framkvæma flug kvartanda, þ.e. flug nr. IB3661 næsta dag.

Telur SGS því að rekja megi aflýsingu á flugi kvartanda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Iberia.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Iberia samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, 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. laganna.

Reykjavík, 29. ágúst 2023

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson