

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 92/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI603 þann 23. júlí 2024

I. Erindi

Þann 29. október 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI603 á vegum Icelandair (IA) þann 23. júlí 2024 frá Keflavík til Toronto. Áætlaður komutími var kl. 19:10. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 22:27 eða 3 klukkustundum og 17 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

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 kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 29. október 2024. Í svari IA, sem barst þann 5. nóvember 2024, kom meðal annars fram:

Umræddu flugi seinkaði um 3 klukkustundir og 17 mínútur. Félagið hefur þegar greitt bætur til kvartanda í samræmi við ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004 en þar sem seinkunin var undir 4 tímum má lækka bæturnar um 50 % sbr. 2. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar. Kvartandi fékk því greiddar 300 Evrur og á kvartandi ekki rétt á frekari greiðslum frá félaginu.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar sama dag. Í svari kvartanda kom fram að hann hefði enn ekki fengið greiddar 300 evrur í samræmi við boð IA. Auk þess hefði hann ekki fengið upplýsingar um réttindi sín eða verið boðin þjónusta vegna seinkunarinnar.

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 SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar sbr. 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. FI603 frá Keflavík til Toronto þann 23. júlí 2024 og að fluginu seinkaði um 3 klukkustundir og 17 mínútur. IA hefur samþykkt að greiða staðlaðar skaðabætur undir meðferð, en einungis 50% með vísan til 2. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Evrópudómstóllinn hefur staðfest í sameinuðum málum C-402/07 og C-432 (Sturgeon) að ákvæðið eigi jafnt við um seinkun og aflýsingu. Þar sem seinkun á komu kvartanda á lokaáfangastað nam innan við fjórum klukkustundum eru skilyrði ákvæðisins uppfyllt. Er það mat SGS að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi IA samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, en að heimilt sé að lækka hinar stöðluðu skaðabætur um 50% með vísan til 2. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar.

Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 300 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. FI603 þann 23. júlí 2024.

Icelandair skal endurgreiða kvartanda málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur, sbr. 1. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

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, 24. mars 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson