

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 65/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair FI852 þann 17. febrúar 2019.**

**I. Erindi**

Þann 13. nóvember 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá þýsku flugmálastjórninni f.h. Purevsuren Bayasgalan (kvartandi). Kvartandi áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI852 þann 17. febrúar 2019 frá Chicago til Frankfurt með millilendingu í Keflavík. Áætluð brottför var kl. 18:30 en raunveruleg brottför var kl. 19:08, seinkunin varð til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu í Keflavík. IA útvegaði kvartanda nýtt flug til Frankfurt í gegnum Kaupmannahöfn með seinkun á komu á áfangastað um átta klukkustundir og 42 mínútur.

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 til IA til umsagnar þann 15. nóvember 2019. Í svari IA sem barst þann 29. nóvember kemur m.a. fram:

*„Farþegi átti bókað flug með Icelandair frá Chicago (ORD) til Frankfurt (FRA) gegnum Keflavík (KEF) 17. og 18. febrúar síðastliðinn. Átti farþegibókað far með flugi FI852 (ORD-KEF) og FI520 (KEF-FRA). Áætlaður brottfarartími á flugi FI852 var klukkan 18:30 og áætlaður landingartími var klukkan 06:35. Raunbrottfarartími var 19:08 og raunkomutími var klukkan 07:28. Áætlaður brottfarartími FI520 var klukkan 07:25 og áætlaður landingartími var klukkan 12:05. Raunbrottfarartími var 07:19 og raunkomutími var 11:55.*

*Vegna seinkunar á flugi FI852 missti farþegi af flugi FI520. Útvegaði félagið því farþega nýtt flug við fyrsta mögulega tækifæri, sbr. a-liður, 1.mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Var farþega útvegað far með flugi FI212 til Kaupmannahafnar og þaðan áleiðis með Lufthansa á flugi LH831. Lenti farþegi því á áfangastað í FRA klukkan 20:47 eða 8 klukkustundum og 42 mínútum eftir áætlaðan komutímaá áfangastað.*

*Í erindi farþega til félagsins var viðkomandi tjáð að umrædd seinkun væri til komin vegna óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og varðaði því ekki þeirri bótaskyldu sem um er fjallað í 7. gr. reglugerðarinnar.*

*Fólust hinar óviðráðanlegu aðstæður n.t.t. í veðurfarsaðstæðum en flugi FI852 var seinkað vegna snjókomu í Chicago og afísingar á vélinni. Ollu veðurfarsaðstæðurröskunum á öllu flugi sem áætlað var að færi frá Chicago á þeim tíma FI852 átti að fara.*

*Telur félagið, m.a. með vísun til 14. inngangslíðar reglugerðar EB 261/2004, að umræddar raskanir eru bersýnilega til komnar vegna óviðráðanlegra aðstæðna á ORD sem ekki hefði verið hægt að koma í veg fyrir, jafnvel þó gripið hefði verið til allra viðeigandi ráðstafana. Að því sögðu er krafa félagsins að hafna beri kröfu kvartanda.“*

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 2. desember. 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 laganna og stjórnisýslulaga 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 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. Þetta

dómafordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Loftferðalög 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 Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair, FI852 þann 17. febrúar 2019 og komu hans á áfangastað seinkaði um tæpar níu klukkustundir.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda 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. innganglið reglugerðarinnar. Flugrekandinn hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á áætluðum brottfarartíma vélarinnar, sem framkvæmdi flug kvartanda. Að mati SGS hefur flugrekandinn því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar í Chicago, sem leiddi til seinkunar á brottför flugs kvartanda.

Telur SGS því að rekja megi seinkun 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.

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

Reykjavík, 30. mars 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson