

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 54/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Finnair nr. AY992 þann 16. febrúar 2024

I. Erindi

Þann 2. apríl 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. AY992 á vegum Finnair (FA) þann 16. febrúar 2024 frá Keflavík til Helsinki. Þaðan átti kvartandi flug nr. AY1105 til Vilnius samkvæmt sömu bókun. Áætlaður komutími til Helsinki var kl. 15:30. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 16:40 eða einni klukkustund og 10 mínútum eftir áætlaðan komutíma. Af kvörtun verður ekki annað ráðið en að kvartandi hafi vegna seinkunarinnar misst af tengiflugi sínu nr. AY1105 til Vilnius, sem var lokaáfangastaður samkvæmt bókun kvartanda.

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 FA með tölvupósti þann 4. apríl 2024. Í svari FA, sem barst þann 11. apríl 2024, kom fram að kvartandi hafi átt bókað flug frá Reykjavík til Helsinki og áfram til Vilnius þann 16. febrúar 2024. Flug nr. AY992 frá Reykjavík til Helsinki hafi farið í loftið í einnar klukkustundar og 23 mínútna seinkun; 9 mínútur vegna seinkunar á fyrri flugi vélarinnar og 26 mínútur vegna bilunar í búnaði auk 48 mínútna seinkunar vegna takmarkana á flugumferðarstjórnun á áfangastað. FA hafi tekist að draga úr seinkuninni meðan á fluginu stóð og seinkun á komu til Helsinki hafi verið 1 klukkustund og 10 mínútur. Kvartandi hafi fengið SMS-skilaboð með tengli á tilkynningu FA um réttindi farþega og honum hafi verið boðin aðstoð í Helsinki. Samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 séu ákvarðanir flugumferðarstjórnunar og veðurfarsaðstæður taldar til óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 14. og 15. inngangслиður reglugerðarinnar.

Flug nr. AY992 frá Reykjavík til Helsinki hafi farið af stað með 48 mínútna seinkun vegna takmarkana í flugumferðarstjórn sem hafi verið tengdar veðri á flugvælinum í Helsinki, þar sem lágt loftþrýstingskerfi og ísregn hafi verið til staðar, með vísan til Eurocontrol Initial Network Plan of 16 February 2024.

Veðurfarsaðstæður á flugvælinum í Helsinki og þær takmarkanir sem settar hafi verið af flugumferðarstjórn hafi ekki verið hægt að forðast, og Finnair hafi haft flugvélinu tilbúna eins

fljótt og auðið var. Farþegar hafi lokið borðgöngu kl. 10:15 að staðartíma og dyr hafi verið lokaðar kl. 10:19. Engar aðrar aðgerðir hafi verið mögulegar.

FA bendir á að dómstóll Evrópusambandsins hafi í máli C-315/15, Pešková og Peška, tekið fram að ef fleiri en ein ástæða liggi að baki seinkun á flugi, þar sem sumar heyri til óviðráðanlegra aðstæðna og aðrar ekki, þá megi draga þann hluta seinkunar sem rekja megi til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildartímanum þegar metið sé hvort greiða beri staðlaðar skaðabætur. Í ljósi þessarar niðurstöðu Evrópudómstólsins megi álykta að ef ekki hefði verið fyrir 48 mínútna seinkun vegna takmarkana í flugumferðarstjórn við brottför, hefði seinkunin við komu til Helsinki einungis verið 22 mínútur og tengitími farþegans fyrir flugið frá Helsinki til Vilnius hefði þá verið 38 mínútur, sem sé umfram lágmarkstengitíma flugvallarins sem er 35 mínútur. Seinkun flugs nr. AY992 frá Reykjavík til Helsinki þann 16. febrúar 2024 hafi stafað af óviðráðanlegum aðstæðum og því sé ekki bótaskylda fyrir hendi samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004.

SGS sendi kvartanda svar FA til umsagnar þann 11. apríl 2024. Í svari kvartanda var óskað eftir að SGS tæki málið til úrskurðar.

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. AY992 frá Keflavík til Vilnius með millilendingu í Helsinki þann 16. febrúar 2024 og að fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 16:40 eða einni klukkustund og 10 mínútum eftir áætlaðan komutíma. Seinkunin varð til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu til Vilnius samkvæmt sömu bókun. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda 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 kvartanda 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 FA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Helsinki þann 16. febrúar 2024 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu FA að seinka flugi kvartanda. Í umsögn sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kemur fram að Finnair bendi réttilega á að í Helsinki þennan dag var frostrigning (Freezing Rain FZRA). Eurocontrol hafi sett takmarkanir á landingum í Helsinki vegna þessa sem hefði valdið aukalega 48 mínútna seinkun á fluginu og valdið því að farþeginn missti af tengiflugi sínu í Helsinki.

Í gögnum málsins kemur fram að FA hafi útvegað kvartanda gistingu í Helsinki áður en hann hélt áfram til Vilnius. Þykir SGS því sýnt fram á að komutími til Vilnius, sem var lokaáfangastaður kvartanda samkvæmt bókun, sbr. h-liður 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, hafi numið meira en þremur klukkustundum, sem er skilyrði bótaskyldu. Það á einnig við þótt dreginn sé frá sá tími sem rekja megi til óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt þeirri reiknireglu sem fram kemur í niðurstöðu Evrópuðómstólsins í máli nr. C-315/15 (Pešková og Peška).

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS og í ljósi þess að túlka ber undantekningarregluna í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þröngt, er það mat SGS að FA hafi ekki sýnt fram á að umræddri seinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Er það mat SGS að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi FA samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna seinkunar á flugi FA þann

16. febrúar 2024. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartanda um skaðabætur samþykkt.

Úrskurðarorð

Finnair ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. AY992 þann 16. febrúar 2024.

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