

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 242/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI852 þann 29. júlí 2023

I. Erindi

Þann 5. febrúar 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI852 á vegum Icelandair (IA) þann 29. júlí 2023 frá Orlando til Keflavíkur, sem var viðkomustaður þeirra á leið til Zurich. Áætlaður komutími var kl. 06:35. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími til Keflavíkur var kl. 7:49 eða einni klukkustund og 14 mínútum eftir áætlaðan komutíma. Vegna seinkunarinnar misstu kvartendur af tengiflugi til Zurich, sem var lokaáfangastaður samkvæmt bókun kvartanda. Kvartendur komust á lokaáfangastað 22 klukkustundum eftir áætlaðan komutíma.

Kvartendur fara 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.

Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu IA.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 9. febrúar 2024. Í svari IA, sem barst þann 12. febrúar 2024, kom eftirfarandi fram:

Samkvæmt bókun kvartanda þá átti hann að fljúga 29. júlí frá ORD-KEF með FI852 kl 19:30 með landingartíma 06:35 og svo áfram til ZRH.

Vegna veðuraðstæðna í ORD þá seinkaði því flugi sem leiddi til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu og var því úthlutað nýtt flug við fyrsta tækifæri eða þann 31. júlí til CDG kl. 00:45 og þaðan til ZRH.

Samkvæmt 7. gr. reglugerðar nr. 261/2004 geta farþegar vissulega átt rétt á bótum vegna röskunar á flugi. Þá kemur fram í 3. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar að flugrekendur beri ekki bótaskyldu í tilfellum þar sem röskun verður af völdum óviðráðanlegra aðstæðna.

Þar sem ástæða seinkunarinnar var veður þá verðum við að hafna bótakröfu kvartanda. Kvartandi hefur fengið greiðsluhlekk vegna endurgreiðslu á þjónustu.

Meðfylgjandi voru veðurgögn.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar sama dag. Í svári kvartenda kom fram:

The METAR report furnished by IcelandAir attests that weather conditions did not contribute to the delay of complainants' flight at O'Hare International Airport (ORD). Specifically, the METAR data for ORD indicates wind direction at 050 degrees, velocity at 9 knots, visibility spanning 10 miles, with few clouds noted at altitudes of 4,000 feet and 25,000 feet. Furthermore, there were no SIGMET advisories issued, and the Federal Aviation Administration (FAA) did not impose a Ground Stop directive. Thus, it is evident that IcelandAir's assertion of weather-related causes for the delay is unfounded. On the contrary, the weather conditions at ORD were conducive to flight operations, contradicting IcelandAir's erroneous assertion.

Moreover, upon initial notification of the flight delay subsequent to boarding at ORD, IcelandAir communicated to passengers that the delay stemmed from "air traffic control in Canadian airspace." This contrasting dissemination of misinformation by IcelandAir establishes a recurrent pattern of misleading communication. Such an assertion lacks merit and appears to be fabricated in a purported effort to evade their obligations under EU261 to provide compensation.

In summation, IcelandAir's claim regarding the cause of the delay is unsubstantiated and appears to be a deliberate misrepresentation, potentially in violation of pertinent legal provisions.

Upon missing the initial connection due to the delay, IcelandAir failed to fulfill its obligation to provide adequate and timely flight alternatives, resulting in the complainants' being delayed for over 22 hours. Despite having an alternative departing flight available within hours of the complainants' arrival, IcelandAir denied access to it. Additionally, there existed numerous other flights departing between the time of the complainants' actual arrival and the eventual provision of the alternative flight, any of which could have expedited the complainants' journey to their destination significantly sooner than the flight ultimately provided by IcelandAir.

IcelandAir had a clear opportunity to mitigate damages and potentially avoid violating EU Regulation 261/2004 by promptly offering a satisfactory and timely flight alternative. However, it neglected to place passengers on any of the earlier flights that would have facilitated their arrival at the destination within a reasonable time frame. Consequently, IcelandAir failed to provide rerouting under the satisfactory conditions outlined in EU Regulation 261/2004, rendering them liable for the costs incurred by the complainants' in addition to compensation for travel interruption as stipulated by said regulation.

It is imperative to note that IcelandAir's dissemination of inaccurate information represents a breach of consumer trust and potentially implicates legal liabilities. The deliberate misrepresentation of the cause of the flight delay raises concerns regarding

IcelandAir's adherence to regulatory requirements and its commitment to transparent communication with passengers. Such conduct may constitute deceptive practices and could render IcelandAir liable for damages under applicable consumer protection laws. Therefore, in addition to disputing IcelandAir's unsubstantiated claims, it is prudent to explore legal recourse to seek redress for any losses incurred as a result of their misleading actions.

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 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.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI852 frá Orlando til Keflavíkur þann 29. júlí 2023 og að fluginu seinkaði um eina klukkustund og fjórtán mínútur, sem varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi til Zurich og komust ekki á lokaáfangastað fyrr en rúmum 22 klukkustundum eftir upphaflega áætlaðan komutíma samkvæmt bókun. Seinkun, sem tekur mið af komu á lokaáfangastað, nam því meira en þremur klukkustundum, eins og er skilyrði bótaskyldu skv. úrlausn Evrópudómstólsins í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda 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 kvartenda 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 IA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Orlando þann 29. júlí 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að seinka flugi kvartenda. Í umsögninni kemur fram að veður í Orlando hafi verið með besta móti þann daginn. Hins vegar hafi verið slæmt veður þar daginn áður og flugið sem átti að lenda í Orlando að kvöldi 28. júlí hafi þurft frá hverfa og lent á varaflugvelli, tekið eldsneyti og ekki lent fyrr en aðfararnótt 29. júlí.

Af svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er ljóst að seinkun á fyrri flugi þess loftfars sem framkvæmdi flug kvartenda, sem stafaði af óveðri, hafði áhrif á flug kvartenda. Í dómi Evrópudómstólsins frá 4. maí 2017 í máli nr. C-315/15 (Peskova og Peska gegn Travel Services) var leyst úr því álitafni þegar seinkun má bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir þremur klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Fyrir liggur að heildarseinkun á komu kvartenda á lokaáfangastað nam 22 klukkustundum. IA hefur ekki axlað sönnunarbyrði um það hve lengi hinar óviðráðanlegar aðstæður á fyrri flugi flugvélar þeirrar sem framkvæmdi flug kvartenda stóðu, með hliðsjón af þeirri reiknireglu sem Evrópudómstóllinn hefur setti fram í framangreindu máli. Telur SGS sér því ekki fært að beita framangreindri reiknireglu og færa til frádráttar þá seinkun sem varð á hinu fyrra flugi. 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 IA hafi ekki sýnt fram á að umrædd seinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi IA samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna seinkunar á flugi IA

þann 29. júlí 2023. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartanda um skaðabætur samþykkt.

Endurgreiðsla útlagðs kostnaðar

IA hefur samþykkt að endurgreiða útlagðan kostnað kvartanda vegna seinkunarinnar. Lítur SGS svo á að sátt hafi náðst um greiðslu þess kostnaðar.

Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig 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. FI852 þann 29. júlí 2023.

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. stjórnsýslulaga, 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, 23. desember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson