

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 87/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI602 þann 21. janúar 2023 og aflýsingu á flugi nr. FI542 þann 22. janúar 2023.**

#### **I. Erindi**

Þann 28. ágúst 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI602 frá Toronto til Keflavíkur, dags. 21. janúar 2023. Þaðan áttu kvartendur bókað flug nr. FI542 þann 22. janúar til Parísar (CDG). Flug nr. FI542 var aflýst vegna veðurs í Keflavík með tilkynningu skömmu fyrir flug. Kvartendum var boðið nýtt flug til Parísar daginn eftir, þann 23. janúar 2023. Sökum slæms veðurs á Keflavíkurflugvelli voru hurðir flugvélarinnar í flugi nr. FI602 ekki opnaðar fyrr en rúmum 10 klukkustundum eftir landingu á Keflavíkurflugvelli. Í kvörtuninni kemur fram að skort hafi verulega á að IA hefði veitt farþegum um borð í vélinni viðhlítandi þjónustu og að aðrar flugvélar á sama flugvelli hefðu verið affermdar á mun skemmri tíma.

Kvartendur fara því fram á staðlaðar skaðabætur, hvoru tveggja vegna aflýsingar á flugi nr. FI52 dags. 22. desember 2023 og seinkunar á flugi nr. FI602 dags. 21. desember 2023, 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. ágúst 2023.

Í svari IA, sem barst 12. september 2023, kemur fram að vegna vonskuveðurs þann 22. janúar hafi félagið neyðst til þess að aflýsa flugum sem áttu sér stað þann daginn og hafi kvartandi því verið settur á flug daginn eftir þann 23. janúar til CDG. Þessu til stuðnings sendi félagið með veðurgögn. Félagið vísaði jafnframt til þess að samkvæmt 7. gr. reglugerðar nr. 261/2004 geti farþegar vissulega átt rétt á bótum vegna röskunar á flugi. Þá komi fram í 3. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar að flugrekendur beri ekki bótaskyldu þar sem röskun verður af völdum óviðráðanlegra aðstæðna. Þá vísaði félagið til 14. tl. inngangслиða reglugerðarinnar, sem fjallar um að óviðráðanlegar aðstæður geti skapast vegna veðurskilyrða sem samræmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs. Í þessu ljósi hafnaði IA bótakröfu kvartanda.

Svar IA var sent kvartendum til umsagnar 12. september 2023. Í umsögn kvartenda, sem barst samdægurs, óskaðuðu kvartendur eftir að IA tæki einnig afstöðu til seinkunar á flugi nr. FI602, sbr. eftirfarandi:

While Icelandair has responded to the claim raised regarding the cancellation of flight FI542 on January 22, they have yet to respond to the claim raised regarding the tarmac delay of flight FI602. My complaint detailed how we were held onboard for 10.5 hours, without reasonable food, information, and without timely de-boarding (as other flights received), resulting in our 10.5 hour delay of arriving at the Reykjavik airport. EU and Canadian regulations (as the flight departed from Toronto) require opportunities and reasonable efforts to deplane well before 10.5 hours. It was clearly safe as other planes were able to deboard, including other Icelandair flights. I would like Icelandair to directly respond to my complaint.

Umsögn kvartenda var send IA með tölvupósti 27. október 2023 og óskaði eftir umsögn frá IA varðandi athugasemdir kvartenda.

Í svari IA, sem barst 31. október 2023, kom fram að vonskuveður hefði verið í Keflavík þann 22. janúar, sem hefði verið ástæða þess að ekki var hægt að opna hurðarnar og hleypa farþegum út. Með fylgdu veðurgögn til stuðnings.

### **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 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.

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.

Lofthæðalögum 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.

### **Staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar**

Til skoðunar kemur hvort aflýsingu á flugi nr. FI542 þann 22. desember 2023 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sönnunarbyrði fyrir því að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða hvílir alfarið á flugrekandanum og ber honum að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir aflýsinguna eða seinkunina. Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallann af þeim sönnunarskorti, sbr. 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar 261/2004.

Við meðferð málsins hefur IA lagt fram veðurgögn, sem sýna vonskuveður í Keflavík umræddan dag. Sérfræðingur í flugrekstrardeild SGS hefur yfirfarið gögnin og staðfest að

veðurhorfur í Keflavík hafi verið afar slæmar þann dag sem flugið var áætlað. Að mati SGS hefur IA því tekist að sýna fram á að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða, sem stöfuðu af hinu slæma veðri, og að IA hefði ekki getað komið í veg fyrir aflýsinguna. Því verður ekki fallist á að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum vegna aflýsingar á flugi nr. FI542 þann 22. desember 2023.

### **Staðlaðar skaðabætur vegna seinkunar**

Því næst koma til skoðunar staðlaðar skaðabætur vegna seinkunar á flugi nr. FI602 þann 22. janúar 2023, sbr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við mat á tímalengd seinkunar ber að líta til þess hvenær farþegar hafa tök á því að yfirgefa loftfarið, þ.e. þegar a.m.k. ein hurð flugvélarinnar hefur verið opnuð, sbr. dómur Evrópudómstólsins í máli nr. C-452/13 (Germanwings, para. 27). Gögn málsins bera með sér að rúmar tíu klukkustundir hafi liðið frá landingu á Keflavíkurflugvelli og þar til hurðir flugvélarinnar voru opnaðar. Verður þar af leiðandi talið að seinkun hafi numið meira en þremur tímum og að fara eigi um mat á skaðabótum með sama hætti og ef um aflýsingu væri að ræða.

Til skoðunar kemur þá hvort seinkun á flugi nr. FI602 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir af hálfu IA, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Um sönnunarbyrði flugrekanda fer með sama hætti og gildir um aflýsingu. Með hliðsjón af veðurgögnum IA, sem sérfræðingur í flugrekstrardeild SGS hefur yfirfarið, verður talið að IA hafi tekist að sýna fram á að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða, sem hafi valdið því að ekki var unnt að opna hurðir flugvélarinnar fyrir af öryggisástæðum, og að IA hafi ekki getað komið í veg fyrir seinkunina. Því verður ekki fallist á að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum vegna aflýsingar á flugi nr. FI602 þann 22. desember 2023.

### ***Úrskurðarorð***

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI542 þann 22. janúar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 466/2024 er hafnað.

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna seinkunar á flugi nr. FI602 þann 21. janúar 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 466/2024 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.

Reykjavík, 16. ágúst 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson