

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 71/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI204 þann 22. janúar 2023

I. Erindi

Þann 3. febrúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB. (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI204 á vegum Icelandair (IA) kl. 7:45 þann 22. janúar 2023 frá Keflavíkurflugvelli til Kastrup, Kaupmannahöfn. Fluginu var aflýst með tilkynningu IA, sem barst eftir að kvartendur höfðu innritað sig í flugið og voru komnir úr öryggisleit á Keflavíkurflugvelli.

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.

IA hefur endurgreitt kvartendum 43.971 ISK vegna útlagðs kostnaðar.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 13. febrúar 2023. Í svari IA, sem barst þann 13. febrúar 2023 kemur eftirfarandi fram:

Kvartandi krefst skaðabóta vegna aflýsingar á flugi FI204 þann 22. janúar síðastliðinn.

Í ljósi slæmrar veðuraðstæðna þennan dag á Keflavíkurflugvelli átti félagið ekki annan kost en að aflýsa umræddu flugi og voru kvartendur sett á flug daginn eftir, þann 23. janúar.

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.

Þennan dag var sannarlega um að ræða slæmar veðuraðstæður, og þess til staðfestingar sendum við veðurgögn þess efnis.

Í ljósi þessa, verðum við að hafna bótakröfu kvartanda um skaðabætur vegna niðurfellingar á flugi.

Meðfylgjandi umsögninni voru viðhlítandi veðurgögn.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 14. febrúar 2023. Í svari kvartenda kom fram:

Sæl, ég er sammála því að fluginu var aflýst vegna óveðurs en ég tel ekki að það hafi verið ófyrirséð þar sem búið var að spá því með fyrirvara. Ég tel að flugfélaginu hafi borið skylda til að aflýsa fluginu fyrir vegna veðurspáar sem spáði einmitt þessu óveðri þ. 21.2 2023 og fyrir. Ég tel að það hafi verið óábyrgt að biða með það að aflýsa flugi þangað til hálf tíma fyrir flug og stefna öllum farþegum til Keflavíkur í vitlausu veðri. Flugfélagið aflýsti ekki fluginu þrátt fyrir veðurspá og þó að flestum flugum annara flugfélaga hafi á þeim tíma verið búið að aflýsa. Fjölskylda mín lagði á sig ferðalag yfir Hellisheiði í hættulegum aðstæðum þar sem vegagerðin var búin að vara við akstri, ferðalag sem við hefðum aldrei farið í þessum aðstæðum nema af því að við þurftum að mæta í flugið. Ég tel að við höfum verið illa upplýstar um rétt okkar, okkur var sagt í tilkynningum að bóka sjálf hótél, skipað að ná í farangur okkar og þurftum sjálfar að koma okkur á hótelið. Við þurftum að biða úti í röð eftir leigubíl í óveðrinu. Stuðingur Icelandair var enginn. Við komust rétt svo á hótelið þar sem færð var að spillast, og þar vorum við strandaglópar, matarlausar, kaldar og hraktar. Mjög erfitt var að ná í þjónustufulltrúa og rugl á endurbókun, við vorum meðal annars bókaðar í flug seinna um daginn frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur. Þetta óveður var ekki ófyrirséð, því var spáð með góðum fyrirvara eins sést í gögnum sem Icelandair sendi ykkur. Það voru sein viðbrögð Icelandair sem urðu til þess að við vorum útsettar fyrir þessu óveðri við erfiðar aðstæður í stað þess að biða eftir næsta flugi í öruggu skjóli heimilis okkar á Selfossi.

Morguninn eftir var einnig erfiður af því að við fengum ekki upplýsingar til þess að geta innritað okkur rafrænt, sjálfinnritun virkaði ekki og biðraðir voru svo langar að það var ekki útlit fyrir að gætum náð fluginu.

Þessar aðstæður voru allar mjög erfiðar, streituvaldanda og heilsuskaðandi og algjörlega ónauðsynlegar þar sem eðlilegt hefði verið að aflýsa fluginu miklu fyrir þegar ljóst var að veðurspáin var að ganga eftir.

IA var gefinn kostur á að veita útskýringar vegna upplýsinga- og þjónustuskorts skv. 9., sbr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 með tölvupósti dags. 27. október 2023. Í svari IA frá 7. nóvember 2023, sem hefur endurgreitt kvartendum útlagðan kostnað 43.971 ISK, kom fram:

Okkur þykir mög leitt að heyra af upplifun kvartanda. Veðrið versnaði til muna um nóttina en kvöldið áður var ekki spáð jafn vondu veðri og það síðan varð, sjá skjáskot með TAF þar sem vindurinn átti að vera 32-45 hnútar.

Þegar það kemur upp veðurkrísa og sérstaklega þegar upp kemur verra veður en búist var við þá getur þjónustan okkar vissulega farið úr skorðun en í þeim tilvikum eru farþegar beðnir um að leggja út fyrir hóteli og transporti til og frá flugvelli ásamt

matarkostnaði en Icelandair endurgreiðir allan þann kostnað í samræmi við 9. gr. reglugerðarinnar.

Icelandair hugsar ávallt um öryggi farþega og því er leitt að aðstæður hafi atvikast með þessum hætti og veðrið versnað til muna.

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 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 vö; 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.

Loftferðalögum 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

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI204 frá Keflavíkurflugvelli til Kastrup, Kaupmannahöfn þann 22. janúar 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu eftir innritun kvartenda á Keflavíkurflugvelli. Álitæfni þessa máls er hvort aflýsing 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 aflýsingu 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 Keflavík þann 22. janúar 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að aflýsa flugi kvartenda. Í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kom fram að mjög slæmt veður hefði verið í Keflavík þennan dag, bálhvasst og snjócoma meira og minna allan daginn. Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS og gögnum sem IA hefur lagt fram er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartenda nr. FI204 þann 22. janúar 2023 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Að mati SGS hefur IA þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Réttur til þjónustu

IA hefur endurgreitt kvartendum útlagðan kostnað 43.971 ISK vegna upplýsinga- og þjónustuskorts skv. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og kemur það ekki frekar til álita.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI204 þann 22. 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, 28. ágúst 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson