

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 74/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI450 þann 5. desember 2024

I. Erindi

Þann 2. janúar 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI450 á vegum Icelandair (IA) kl. 07:35 þann 5. desember 2024 frá Keflavík til London. Áætlaður komutími var kl. 10:50. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 14:08 eða seinkun um þrjár klst. og 18 mínútur eftir áætlaðan komutíma.

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 IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 2. janúar 2025. Í svari IA, sem barst þann 20. janúar 2025, kom eftirfarandi fram:

Vísað er í kvörtun með tilvísunarnúmer 2501086 vegna seinkunar á flugi FI 450 þann 5. desember 2024.

Beðist er afsökunar á seinum svörum.

Umræddu flugi seinkaði vegna veðurs og er því seinkunin tilkomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004, afstaða félagsins er því sú að hafna beri kröfu kvartanda.

Aðfaranótt 5. desember var aðgerðaráætlun vegna slæms skyggis (LVP) í gildi til 7:30 (sjá gögn þessu til staðfestingar). Nokkrar flugvélar sem koma inn um morguninn til landingar um 7 leitið þurfa að bíða með landingu vegna veðurs. Því var á þeim tímapunkti ljóst að einhverjar tafir yrðu á flugumferð þennan daginn.

Umrætt flug, FI 450 var með upphaflega áætlaðan brottfara tíma klukkan 7:35 en raunverulegur brottfaratími var 11:27. Aðstæður á flugvælinum á þessu tímabili þ.e. frá klukkan 7- 11 um morguninn voru eftirfarandi; viðvarandi snjócoma með lélegu skyggni, sjá veðurgögn (metar). Gögn um ástand á flugbrautum (snowtam) bera einnig með sér að aðstæður voru erfiðar vegna snjókomu, snjór þakti bæði flugbrautir og akstursbrautir þannig að ástand á brautunum var lélegt.

Ofangreindar veðuraðstæður hafa það óhjákvæmilega í för með sér að starfsemi á flugvellinum raskast og það tekur lengri tíma að leysa hefðbundin verk af hendi en ella. T.d. vegna þess að ryðja þarf flugbrautir og biðraðir myndast í afsingar.

Með vísan í ofangreint er ljóst að það voru veðuraðstæður á Keflavíkurflugvelli sem ollu röskuninni á flugi FI 450 og því um óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB 261/2004 að ræða.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 20. janúar. Í svari kvartanda kom fram:

Athugasemdir við rök Icelandair varðandi veður og aðstæður sem standast ekki.

Veður og aðstæður á vellinum þennan morgun áttu greinilega ekki við um öll flug þar sem heimasíða Isavia sýnir að vélar voru að fara allan þann tíma sem ástandið varði.

Það að seinkun á lendingu einhverra véla hafi líka valdið þessari seinkun getur ekki staðist þar sem við vorum komin út í vél á réttum tíma.

Á þeim fylgiskjöllum sem Icelandair sendir kemur fram í hvaða röð vélarnar skuli afisaðar og fara í loftið er klárt mál að ekki var farið eftir þeirri röð eða áætlum þar sem vélar sem tilkynnt að væru „last in line“ fóru á undan. ...

Fyrst ástandið var svona hræðilegt að fyrirséð var að vélin færi ekki fyrr 4 tímum of seint í loftið hefði að sjálfsgöðu átt að tilkynna seinkun og ekki hleypa farþegum um borð til þess að bíða seinkunina af sér þar.

Það lítur því þannig út fyrir óbreyttum farþega að annað og meira en veður hafi valdið þessari miklu seinkun og flugfélagið því ekki að segja alveg rétt frá.

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 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. FI450 frá Keflavík til London þann 5. desember 2024 og að fluginu seinkaði um þrjár klst. og 18 mínútur. Álitæfni 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 IA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 5. desember 2024 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að seinka flugi kvartanda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS staðfesti framlögð gögn IA. Líta ber til þess sem kemur fram í h-lið gr. 5.2.3 leiðbeininga ESB um túlkun reglugerðar 261/2004¹ um óviðráðanlegar aðstæður:

h) Airport congestion due to bad weather conditions

In accordance with recital 14 of Regulation (EC) No 261/2004, the case of an operating air carrier being obliged to delay or cancel a flight at a congested airport due to bad weather conditions, including if these conditions result in capacity shortages, would stem from extraordinary circumstances.

¹ [Commission Notice – Interpretative Guidelines on Regulation \(EC\) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights and on Council Regulation \(EC\) No 2027/97 on air carrier liability in the event of accidents](#)

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS og leiðbeiningum ESB er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartanda nr. FI450 þann 5. desember 2024 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 kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna seinkunar á flugi nr. FI450 þann 5. desember 2024 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, 17. mars 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson