

## Úrskurður Samgöngustofu nr. 3/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI532 þann 19. desember 2022.

### I. Erindi

Þann 27. janúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI532 frá Keflavík til München þann 19. desember 2022 kl. 7:20. Fluginu var aflýst sama dag og tilkynnt um aflýsingu þegar kvartendur voru komnir að hliði. Kvartendur voru staddir á flugvellinginum en fóru aftur til Reykjavíkur eftir að fluginu var aflýst.

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. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum. Þá segjast kvartendur ekki hafa fengið aðstoð frá IA á flugvellinginum.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtun kvartenda þann 27. janúar 2023 kom eftirfarandi fram:

Samskiptin við Icelandair hafa gengið brösulega og illa gekk að ná af þeim til að byrja með. Nú er staðan sú að Icelandair heldur því fram og hefur skrifað okkur (sjá fylgiskjal) að þau séu ekki bótaskyld (borgi ekki Evrópubætur) þar sem Reykjanesbrautin hafi verið lokað, því hafi áhöfnin ekki komist á Um og flugvélin ekki geta farið í loftið. Þetta finnst okkur vera miður og er alls ekki satt. Við fjölskyldan fengum sms sent frá Icelandair kvöldið áður og vorum beðin um að leggja snemma af stað vegna slæmrar veðurspáar. Flugíð var kl 7:20 og við vorum komin fyrir 5:00 út á völl og lentum í engum vandræðum á leiðinni. Við versluðum aðeins í fríhöfninni, fengum okkur morgunmat og vorum komin út að hliði þegar fluginu var aflýst. Þá fórum við niður, sóttum töskur okkar og keyrðum heim kl rúmlega 10:00. Á þessum tíma var það í fylgd með björgunarsveitinni eða vegagerðinni en brautin var enn opin. Við eigum mynd sem sýnir brautina á þessum tíma. Okkur þykir því ósannindi Icelandair miður og það að í raun séu þau að segja við séum ekki að fara með rétt mál. Auðvelt er að sanna að Reykjanesbrautin var ekki lokað á þessum tíma og augljóst mál að sanna bæði með kvittunum frá Leifstöð, en þangað komumst við ekki öðru vísi en að keyra sjálf brautina, sem og með ljósmyndum af brautinni og myndbandi.

SGS sendi kvörtunina til IA til umsagnar með tölvupósti þann 30. janúar 2023. Í svari IA sem barst þann 6. febrúar 2023 kom eftirfarandi fram:

Kvartandi krefst skaðabóta vegna aflýsingar á flugi FI532 KEF-MUC þann 19. desember. Óumdeilt er að það voru afar slæmar veðuraðstæður þennan dag. Félagið hafnar kröfu um staðlaðar skaðabætur skv. 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 261/2004 þar sem aflýsing á flugi kvartanda var valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar. Þá vísar félagið í 14. tl. inngangslíða reglugerðarinnar sem fjallar um að óviðráðanlegar aðstæður geti skapast vegna veðurskilyrða sem samræmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs.

Þá segir í umsögninni: “Þá var öllum leiðum til og frá Keflavíkurflugvelli lokað þennan dag sem gerði flugfélaginu enn erfiðara fyrir en óumdeilt hlýtur að vera að ein þeirra krafna sem gerðar eru til flugs, sbr. framangreindur 14. inngangslíður, er að flugstjórnarklefi sé mannaður hæfum aðilum til að stýra loftfari. Þá er það í fullu samræmi við dómaframkvæmd Evrópudómstólsins, m.a. í máli Wallentin-Hermann gegn Alitalia, nr. C-549/07 að við mat á óviðráðanlegum aðstæðum beri að líta til þess hvort atvik séu að eðli og uppruna utan eiginlegrar yfirstjórnar flugrekanda og hvort að í þeim felist þættir sem flokkist til hefðbundinnar flugrekstrarstarfsemi. Með vísun til þessa telur Icelandair það yfir allan vafa hafið að aðstæður, sem valda því að áhafnir og starfsfólk kemst ekki til flugvallar, vegna veðurskilyrða beri að heimfæra sem óviðráðanlegar aðstæður, sbr. 3. mgr. 5. gr. Reglugerðar EB 261/2004.

Verðum við því virðingarfyllst, að hafna bótakröfu kvartanda. Ef kvartandi er með kvittanir vegna kostnaðar skv. 9. gr. þá biðjum við kvartanda vinsamlegast að senda okkur þær.”

Gögn sem sýndu slæmt veður þann 19. desember 2022 fylgdu umsögn IA.

Umsögn IA var send kvartendum þann 11. mars 2024, í svari kvartanda þann 16. mars kom m.a. fram:

Gögn Icelandair sýna ekki fram á að aðstæður hafi verið óviðráðanlegar þegar FI 532 átti að fara í loftið kl 7:20. Gögn sem Icelandair lagði fram eru tímasett eftir brottför áætlaðans flugtíma flugs FI 532 og eiga því ekki við. Þá gerði veðurspá ekki ráð fyrir of miklum vind fyrir en eftir hádegi þann 19. desember 2022. Reykjanesbrautin og flugvöllurinn lokuðust eftir að FI 532 átti að fara í loftið og stenst því ekki rökstuðningur Icelandair að aðstæður til flugs hafi verið óviðráðanlegar og ekki hafi verið

hægt að koma áhöfn til Keflavíkur. Leiðir til og frá Keflavíkurflugvelli voru ekki lokaðar um morgunninn annars hefðum við fjölskyldan sjálf ekki geta keyrt út á flugvöll. Mistök hjá Icelandair ollu því að áhöfn var ekki komið til Keflavíkur og því ber Icelandair fulla ábyrgð á niðurfellingu flugs FI 523.

### 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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar, sbr. 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.

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 á grundvelli reglugerð EB nr. 261/2004.**

Af hálfu IA er því haldið fram að slæmar veðuraðstæður hafi valdið aflýsingunni og að veðrið hafi bæði haft áhrif á flugið sem og valdið því að vegurinn að flugstöðinni hafi verið lokaður og því hafi áhöfn og starfsfólk ekki komist til flugvallarins. Af þessum sökum hafnar IA bótaskyldu.

Í málinu liggur fyrir að Reykjanesbrautin þann 19. desember 2022 var lokað. Þá liggur fyrir að nær öllum flugum frá Keflavík var aflýst þann 19. desember 2022 en SGS er með gögn úr gagnagrunni Isavia sem staðfesta það.

Í máli þessu ber að skoða hvort aflýsingin telst vera af völdum 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. Við það mat hefur Samgöngustofa farið yfir veðurgögnin sem IA kom á framfæri og er samkvæmt þeim staðfest að flugveður þann 19. desember 2022 var slæmt á þeim tíma sem flug kvartenda var áætlað. Sjá einnig í þessu sambandi skýrslu starfshóps á vegum innviðaráðuneytis um lokun Reykjanesbrautar þar sem vont veður er staðfest en í skýrslunni kemur fram að „Aðfaranótt mánudagsins 19. desember gerði óvenjulegan veðurofsa á Reykjaneskaga með þeim afleiðingum að Reykjanesbraut var lokað frá álverinu í Straumsvík að Fitjum frá klukkan 04:04 mánudaginn 19. desember til klukkan 20:59 (16,9 klst.) og aftur frá klukkan 22:19 til klukkan 11:51 þriðjudaginn 20. desember (13,5 klst.).”

Með hliðsjón af framangreindu verður að mati SGS ekki séð að IA hafi getað komið í veg fyrir aflýsingu á flugi kvartenda sem kom til vegna slæms veðurs og verður því talið að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við og kvartendur eigi ekki rétt á stöðluðum skaðabótum samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004.

### ***Úrskurðarorð***

Kröfum kvartenda um skaðabætur úr hendi IA vegna aflýsingar á flugi nr. FI532 þann 19. desember 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, 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.

Reykjavík, 25. mars 2024.

Sædís Birta Barkardóttir

Ómar Sveinsson