

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 142/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI27 þann 26. febrúar 2023

I. Erindi

Þann 24. mars 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI27 á vegum Icelandair (IA) þann 26. febrúar 2023 frá Ísafirði til Reykjavíkur. Fluginu var aflýst með tilkynningu sama dag.

Í kvörtuninni kemur fram:

I received an email from Icelandair on 26 Feb at 13:49 that my flight from IFJ to RKV was moved up to 16:20. I arrived at the airport at 16:00 only to find out from the gate agent that the flight was canceled. The flight from RKV to IFJ was en route but had to turn around back to RKV because of wind speeds. However, I received zero official communication or notification from Icelandair informing me of the cancellation until 16:52, half an hour after the flight was already supposed to depart. Furthermore, I immediately called Icelandair at 16:03 to see what my options were for rescheduling (since I needed to be in Brussels by end of day 27 Feb for a seminar), but I was told by the phone agent that my flight was in fact not canceled and they could not reschedule me. Icelandair's lack of communication of flight status to their own staff as well as me created confusion, and the entire mishandling of the flight cancellation process significantly delayed my ability to secure alternative transportation to Reykjavík. I did not leave Ísafjörður in a rental car until 18:30 and did not arrive at my lodging in the city until 00:30 that night.

Although I'm aware that airlines are not required to compensate passengers in case of bad weather, I requested compensation regardless from Icelandair because of their missteps and the impact it had on my travel and compounding the delay. However, my request was denied.

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 kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 27. mars 2023. Í svari IA, sem barst þann 12. apríl 2023, kom eftirfarandi fram:

Kvartandi krefst skaðabóta vegna niðurfellingar á flugi FI 27 þann 26. febrúar síðastliðinn. Félagið hafnar kröfu um staðlaðar skaðabætur skv. 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 261/2004 þar sem aflýsing flugs 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. Þessu til stuðnings sendum við veðurgögn í viðhengi.

Varðandi kvörtunina sem snýr að upplýsingagjöf þá segir kvartandi sjálfur að hún hafi fengið upplýsingar um seinkunina. Svo fer vélin stað frá Reykjavík og nær ekki að lenda vegna vinds og því snýr hún aftur til Reykjavíkur. Farþegar eru þá mættir á staðinn og upplýstir um aflýsinguna og að þeir verði endurbókaðir á fyrsta mögulega flug sem er þá daginn eftir.

Meðfylgjandi voru veðurgögn og upplýsingar úr innri kerfum IA.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 12. apríl 2023. Engin svör bárust frá kvartanda.

Með tölvubréfi dags. 17. apríl 2023 bárust frekari skýringar frá IA. Þar kom fram:

Kvartandi fékk póst um aflýsinguna kl 16:52 þennan dag og einnig með upplýsingum með boð um nýtt flug daginn eftir.

Engin frekari samskipti eru í málinu.

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 kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI27 frá Ísafirði til Reykjavíkur þann 26. febrúar 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu sama dag. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing 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 aflýsingu 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 á Ísafirði þann 26. febrúar 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að aflýsa flugi kvartanda. Í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kom fram að hvasst hefði verið með rigningu á Ísafirði þann 26. febrúar og hvasst hefði þegar leið á daginn. Einungis væri hægt að fljúga til Ísafjarðar í sjónflugsskilyrðum og dagsbirtu.

Með hliðsjón af framangreindu og þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það því mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. FI27 þann 26. febrúar 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 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 aflýsingar á flugi nr. FI27 þann 26. febrúar 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, 21. nóvember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson