

Ákvörðun

Samgöngustofu nr. 34/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI642 og FI450 þann 23. desember 2023

I. Erindi

Þann 27. janúar 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI642 og FI450 á vegum Icelandair (IA) þann 23. desember 2023 frá Baltimore til London með millilendingu í Keflavík. Fluginu frá Baltimore seinkaði og kvartandi missti af tengiflugi sínu í Keflavík og kom á áfangastað í tíu klst. seinkun.

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 29. janúar 2024. Í svari IA, sem barst þann 12. febrúar 2024, kom fram:

Kvartandi krefst skaðabóta vegna seinkunnar á flugi þann 23.12.2023 síðastliðinn.

Vegna slæmrar veðuraðstæðna í Keflavík þennan daginn þá neyddist félagið til þess að seinka umræddri flugferð, vinsamlegast sjá veðurgögn í viðhengi.

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.

Þá vísar félagið í 14. tl. inngangslíða reglugerðarinnar sem fjallar um að óviðráðanlegar aðstæður geti skapast vegna veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs.

Þá er það margstaðfest í dómaframkvæmd, m.a. í dómi Landsréttar nr. 280/2018, að keðjuverkun óviðráðanlegra aðstæðna beri að heimfæra til óviðráðanlegra ástæðna skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

SGS sendi kvartanda umsögn IA til umsagnar þann 12. febrúar. Í svari kvartanda sama dag kom fram:

Thank you for the reply. I am informed about the weather condition. However, as as I said in my previous complaint, **'The main reason for the delay was the irresponsible attitude and management of Icelandair.'**, which I don't think to be an 'uncontrollable' chain reaction of bad weather.

I request Icelandair to explain and compensate for their differential treatment and potential discrimination against different customers at that day:

There was an earlier BA895 flight to London that day. I went to the Icelandair service desk asking for the earlier flight, only to be denied that I had to contact British Airways instead, whose staff were not there. However, after being rejected, I witnessed an American passenger who sat near me on the first flight being rebooked to the earlier flight by Icelandair staff at the same service desk.

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 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.

Gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI642 og FI450 frá Baltimore til London með millilendingu í Keflavík þann 23. desember 2023 og að fluginu seinkaði og kvartandi kom á áfangastað í tíu klst. seinkun. Álitafni máls þessa er hvort reglugerð EB nr. 261/2004 eigi við í tilviki kvartanda. Í leiðbeiningum ESB um reglugerð 261/2004¹, sem gefnar voru út 25. september 2024, segir að reglugerðin gildi ekki um farþega sem ferðast með tengiflugi sem er rekið af flugrekanda frá EES/ESB samkvæmt einni bókun ef:

1. brottfararflugvöllur á fyrsta legg ferðarinnar er utan ESB,
2. flugvöllur lokaáfangastaðar er utan ESB,
3. aðeins milliáfangastaðurinn er staðsettur innan ESB-ríkis.

Dómstóll Evrópusambandsins hefur í máli nr. C-145/20 (Airhelp) úrskurðað á þá vegu að gildissvið reglugerðarinnar fyrir tengiflug skuli aðeins ákvarðast út frá landfræðilegri staðsetningu brottfararflugvallar og flugvelli á lokaáfangastað. Af þessu leiðir að ef bæði brottfararflugvöllur og flugvöllur lokaáfangastaðar eru utan EES/ESB gildir reglugerð EB nr. 261/2004 ekki. Skiptir ekki máli í því tilliti þótt millilending hafi verið í aðildarríki EES/ESB.

Þar sem kvörtunin snýr að flugi frá Bandaríkjunum til Bretlands, sem eru bæði utan EES/ESB, fellur flugið samkvæmt framangreindu ekki undir reglugerð EB nr. 261/2004 og er kröfum kvartanda því vísað frá.

Ákvörðunarorð

Málefni það er erindi kvartanda lýtur að fellur ekki undir þau lög eða reglugerðir settar á grundvelli þeirra, sem stofnunin starfar eftir. Er máli þessu af þeim sökum vísað frá.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytis skv. 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu.

Reykjavík, 5. febrúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson

¹ <https://eur-lex.europa.eu/eli/C/2024/5687/oj/eng>