

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 87/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI441 þann 15. nóvember 2024

I. Erindi

Þann 18. nóvember 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI441 á vegum Icelandair (IA) kl. 11:55 þann 15. nóvember 2024 frá Manchester til Keflavík. Fluginu var fyrst seinkað og svo aflýst og kom kvartandi á áfangastað með sólarhrings 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 18. nóvember 2024. Í svari IA, sem barst þann 10. desember 2024, kom eftirfarandi fram:

Vísað er í kvörtun með málsnúmer 24111010, vegna niðurfellingar á flugi FI 441 þann 15. nóvember sl. Beðist er afsökunar á seinum svörum.

Umræddu flugi var aflýst vegna veðurs og er það því afstaða félagsins að aflýsingin hafi komið til vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. einnig 14. inngangstölulíð reglugerðarinnar. Félagið hafnar því bótaskyldu í málinu.

Sú veðurspá sem var í gildi þegar ákvörðun var tekin um að aflýsa fluginu spáði fyrir um að vindur færi yfir þau hámark sem gilda á Keflavíkurflugvelli varðandi notkun á landgöngubrum, en samkvæmt spánni gátu vindhviður náð 60 hnútum um morguninn 15. nóvember. Veðrið átti svo að fara batnandi eftir klukkan 13, sbr. eftirfarandi spá.

Þessi veðurspá hafði það óhjákvæmilega í för með sér að seinka þurfti þeim flugum sem voru með áætlaðan landingartíma í Keflavík um morguninn þegar spáin var hvað verst (Ameríkuflugunum), og var Ameríkuflugunum seinkað um, u.þ.b. 6 tíma svo vélarnar kæmu inn til landingar milli 12 og 13. Svo víðtækar seinkanir hafa síðan óhjákvæmilegar keðjuverkandi afleiðingar og þurfti annað hvort að seinka eða aflýsa áætluðum flugum til Evrópu seinna þennan dag. Eins og glögggt má sjá af heimasíðu Flight Stats voru flug með svipaðan landingartíma og flug kvartanda, flug FI 441, annaðhvort að lenda í seinkunum eða aflýsingum og töluvert var um raskanir á flugum þennan dag vegna veðurs.

Kvartanda var síðan útvegað nýtt flug á lokaáfangastað í samræmi við áskilnað 8. gr. reglugerðar EB 261/2004. Félagið ítrekar því þá afstöðu sína að hafna beri kröfu kvartanda.

Meðfylgjandi eru veðurgögn.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 12. desember 2025. Í svari kvartanda kom fram:

Í þeim gögnum sem flugrekandi hefur lagt fram er hvergi að finna rökstudd andmæli við kröfu mín. Flugrekandi hefur þess í stað kosið að senda mynd af vörumerki sínu, mynd af flugvélum og 14 hlekki að vefsíðum á eigin vefsetri sem hann hefur yfirráð yfir. Engin frumgögn eða afrit af óspjallanlegum frumgögnum hafa verið lögð fram af hálfu flugrekanda. En jafnvel þó svo væri þá draga þær vefsíður sem þessir hlekkir vísa á ekki hulu yfir þá staðreynd að farþegaflugvélar lentu á Keflavíkurflugvelli óhindrað þann 15. nóvember 2024, a.m.k. frá kl. 11:51 og fram eftir kvöldi.

Meðfylgjandi var yfirlit yfir farþegavélar sem lentu á tímabilinu 13:17 til 19:56 á brottfarardeggi.

Áætlaður landingartími FI441 þann 15. nóvember 2024 var kl. 14:45. Af framangreindri töflu má ráða að fjöldi farþegaflugvéla lentu á svipuðum tíma, t.d. EasyJet Europe EJU3969 frá Milanó sem lenti kl. 14:24 og Finnair AY991 frá Helsinki sem lenti kl. 14:57. Flug Icelandair FI441 frá Manchester var því augljóslega ekki aflýst vegna þess að veður í Keflavík hindraði landingu á föstudeginum 15. nóvember 2024 um kl. 14:45. Af framlögðum torskiljanlegum gögnum frá Icelandair má ætla að hindrunin hafi fyrst og fremst verið sú að ekki hafi verið unnt að nota þá flugvél sem ætluð var undir FI441 til Manchester þar sem hún hafi ekki komist frá Keflavíkurflugvelli. Sú hindrun að geta ekki nýtt ætlaða flugvél í flug FI441 þann 15. nóvember 2024 leysir Icelandair ekki frá skyldum skv. 5. gr. EU reglugerðar nr. 261/2004. Telja verður að Icelandair hafi borið skylda til að afla farþegaflugvélar með öðrum hætti til að sinna umræddu flugi, hafi félagið ekki getað nýtt þá flugvél sem áður var ætluð í flugið, eða með öðrum hætti endurskipulagt fluglegginn þannig að ferð myndi ekki tefjast verulega. Icelandair hefur ekki sýnt fram á að óvenjulegar óhjákvæmilegar aðstæður hafi hindrað aðrar úrlausnir þannig að flug FI441 hefði getað farið fram óraskað þann 15. nóvember 2024. Ákvæði 3. tölul. 5. gr. EU reglugerðar nr. 261/2004 eiga því ekki við. Er því ítrekað krafist bóta að fjárhæð EUR 600 í samræmi við c-lið 7. gr. EU reglugerðar nr. 261/2004 þar sem um var að ræða flugbókun sem var lengra 3500 kílómetrar, sbr. gögn sem lögð voru fram með kvörtun.

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. FI441 frá Manchester til Keflavík. Þann 15. nóvember 2024 og að fluginu var aflýst með tilkynningu á brottfarardeggi. Álitæfni 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 í Keflavík þann 15. nóvember 2024 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að aflýsa flugi kvartanda.

Sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS staðfesti framlögð gögn IA. Með hliðsjón af svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. FI441 þann 15. nóvember 2024 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 14. inngangслиður reglugerðarinnar.

Samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar (EB) nr. 261/2004 getur flugrekandi verið undanþeginn skaðabótaskyldu ef hann getur sýnt fram á að aflýsing eða seinkun hafi stafað af óviðráðanlegum aðstæðum og að hann hafi ekki haft raunhæfa möguleika á að koma í veg fyrir áhrif þeirra, jafnvel þótt

gripið hafi verið til allra eðlilegra ráðstafana (*reasonable measures*) til að hefja fulla starfsemi að nýju. Evrópudómstóllinn hefur í máli C-294/10 (Eglitis og Ratnieks) komist að þeirri niðurstöðu að samkvæmt framangreindu ákvæði hvíli sú skylda á flugrekanda að beita tiltækum úrræðum svo unnt sé að framkvæma áætlað flug eftir að óviðráðanlegar aðstæður hafa liðið hjá. Hins vegar beri að gefa flugrekanda svigrúm til þess að rétta af leiðarkerfi sitt við slíkar aðstæður, sbr. niðurstaða Evrópudómstólsins í máli nr. C-264/20 (Airhelp). Fyrir liggur að kvartanda var útvegað nýtt flug á lokaáfangastað og kom hann þangað u.þ.b. sólarhring eftir áætlaðan komutíma. Telur SGS að félagið hafi í ljósi aðstæðna 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 aflýsingar á flugi nr. FI441 þann 15. nóvember 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, 1. apríl 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson