

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 163/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Lufthansa nr. LH869 þann 28. mars 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 15. september 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. LH869 á vegum Lufthansa (LH) þann 28. mars 2023 frá Keflavíkflugvelli til Frankfurt, Þýskalandi. Áætlaður brottfarartími var kl. 00:25 og áætlaður komutími var kl. 05:55. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 20:05 eða 14 klukkustundum og 10 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

#### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi kvörtunina til umsagnar LH með tölvupósti þann 15. september 2023. Í svari LH, sem barst þann 27. nóvember 2023, eftir ítrekun frá SGS, kom eftirfarandi fram:

The flight LH869 was delayed due to the closure of Frankfurt and Munich airport due to the VERDI strike of the public service in Germany. The flight LH868 from Frankfurt to Keflavik could not depart on time due to the closure of Frankfurt airport on March 27, 2023. This flight was delayed as well to 10:22 UTC the next morning

Operation limited to emergency and medical flights, humanitarian, cargo and military flights, planned government flights and ferry flights without handling service requirements, due to industrial action.

SGS sendi kvartendum svar LH til umsagnar þann 27. nóvember 2023. Engin svör bárust frá kvartendum.

#### **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.

### **Staðlaðar skaðabætur**

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. LH869 frá Keflavíkflugvelli til Frankfurt, Þýskalandi þann 28. mars 2023 og að fluginu seinkaði um 14 klukkustundir og 10 mínútur. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda 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 kvartenda 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 gögn LH og hvort aðstæður hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu LH að seinka flugi kvartenda. Í umsögninni kemur fram að Frankfurt-flugvöllur hafi verið lokaður frá 22:00 þann 26. mars 2023 til 22:00 þann 27. mars 2023 fyrir allri umferð nema neyðartilvik, sjúkraflug o.þ.h. vegna verkfalls flugvallarstarfsmanna. Verkfall á komuflugvelli

telst til óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 14. inngangslíður reglugerðar EB nr. 261/2004. Af framlögðum gögnum LH sést að verkfallið olli umtalsverðri seinkun á brottför fyrra flugs þeirrar vélar sem framkvæma átti flug kvartenda frá Frankfurt til Keflavíkur. Hefur LH þannig sýnt fram á keðjuverkandi áhrif hinna óviðráðanlegru aðstæðna á flug kvartenda.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartenda nr. LH869 þann 28. mars 2023 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS hefur LH þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

### *Úrskurðarorð*

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Lufthansa vegna seinkunar á flugi nr. LH869 þann 28. mars 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, 14. nóvember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson