

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 62/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI113 þann 28. maí 2024**

#### **I. Erindi**

Þann 9. júlí 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI113 á vegum Icelandair (IA) þann 28. maí 2024 frá Nuuk til Reykjavíkur. Fluginu var aflýst skömmu fyrir brottför og kvartendur settir á nýtt flug þann 29. maí. Því flugi var einnig aflýst og kvartendur fengu nýtt flug 30. maí, sem þeir afþökkuðu og fengu flugfargjöldin endurgreidd.

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 IA með tölvupósti þann 9. júlí 2024. Í svari IA, sem barst sama dag, kemur eftirfarandi fram:

Gengið er út frá því að kvartandi sé að krefjast bóta vegna niðurfellingar á tveimur flugum báðum með flugnúmerinu FI 113 dagana 28. og 29. maí. Eins og kemur fram í kvörtuninni hefur kvartandi þegar fengið endurgreiðslu og þjónustu frá Icelandair í samræmi við áskilnað 8. og 9. gr. reglugerðar EB 261/2004. Tekur því svar félagsins aðeins til kröfu kvartanda um staðlaðar bætur.

Afstaða félagsins er að hafna beri kröfu kvartanda þar sem báðum flugum var aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004 sbr. einnig 14. og 15. innngangstölulið reglugerðarinnar. Verður nú fjallað um hvort flug fyrir sig.

FI 113 28. maí: Umræddu flugi var aflýst vegna veðuraðstæðna í Nuuk. Samkvæmt veðurspá sem gilti fyrir áætlaðan landingartíma FI 113 þann 28. maí var spáð vindhviðum uppí 32 hnúta, lélegu skyggni á jörðu vegna úrkomu og þá átti skýjahæð að vera í 800 fetum. Vindhviður áttu síðan að aukast og ná 60 hnútum. Því var tekin sú ákvörðun að aflýsa fluginu.

Seinna þennan sama dag fóru vindhviður uppí 85 hnúta og var flugvellinum lokað skömmu seinna vegna veðurs. Meðfylgjandi eru veðrupplýsingar og flugtilkynningar

(NOTAM) þessu til staðfestingar. Í raun var um aftaka veður að ræða þennan dag í Nuuk og því engum vafa undirorpið að aflýsingin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi ákvæða áðurnefndar reglugerðar.

FI 113 29. maí: Kvartandi var boðið nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar með flugi FI 113 daginn eftir, þann 29. maí. Því miður var því flugi einnig aflýst vegna þess að eina flugbrautin í Nuuk, flugbraut 04/22, var lokuð allan daginn. Þessu til staðfestingar fylgja flugtilkynningar (NOTAM) frá Nuuk flugvelli. Eðli málsins samkvæmt er opin flugbraut grundvallarforsenda fyrir því að hægt sé að framkvæma áætlunarflug og því um óviðráðanlegar aðstæður að ræða.

Til að koma farþegum úr áðurnefndu flugi á lokaáfangastað var sett upp sérstakt flug þann 30. maí, flug FI 115. Kvartandi var bókaður í það flug en ákvað að afbóka gegn endurgreiðslu.

Með vísan til ofangreinds telur félagið að hafna beri bótakröfu kvartanda.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 10. júlí 2024. Í svári kvartenda kom fram:

After two flights got cancelled, another new flight was scheduled for May 30th at 16.35, meaning we would only have one day left in Nuuk before flying back. It would no longer make sense. Please note we flew from Amsterdam to Reykjavik especially for this trip to Greenland.

I find it odd that Icelandair didn't schedule the last new flight (FI115) earlier. On May 30th, there was also a morning flight FI113 leaving at 8.00 to Nuuk. But yet we were scheduled for a flight no earlier than 16.35.

Thus, as it seems, the original reason for the delay is no longer applicable for the extra delay. It was rather a choice made by Icelandair.

By making a choice to schedule the flight at 16.35 even more delay was added to the flight. It goes beyond my understanding that after two cancelled flights, the airline makes the decision to schedule us for a flight in the late afternoon on May 30th (it arrived in Nuuk at 21.55) instead of a morning flight or the existing flight FI113 at 8.00.

### **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 kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI113 frá Nuuk til Reykjavíkur. Þann 28. maí 2024 og að fluginu var aflýst með tilkynningu að morgni brottfarardags. Kvartendur fengu nýtt flug næsta dag sem einnig var aflýst. Álitafni þessa máls er hvort aflýsingar á flugi kvartenda séu bótaskyldar á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að þær 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 Nuuk þann 28. og 29. maí

2024 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að aflýsa flugi kvartenda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar staðfesti að það hafi verið aftakaveður þann 28. maí og flugbrautin í Nuuk hafi verið lokuð þann 29. maí 2024.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsingar á flugi kvartenda nr. FI113 þann 28. og 29. maí 2024 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 sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu 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 Icelandair vegna aflýsinga á flugi nr. FI113 dagana 28. og 29. maí 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, 7. mars 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árne Guðmundsson