



Ákvörðun Samgöngustofu nr. 103/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair FI862 þann 5. október 2019.

I. Erindi

Þann 25. febrúar 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Flyhjælp Aps, f.h. Sunniva Rutledal (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI862 þann 5. október 2019 frá San Fransískó til Bergen með millilendingu í Keflavík, en flugi kvartanda var aflýst vegna slæmra veðuraðstæðna.

IA útvegaði kvartanda nýtt flug á lokaákvörðunarstað næsta dag, 6. október 2019.

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. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send til IA til umsagnar þann 26. febrúar 2020. Í svari IA sem barst þann 10. mars 2020 kom fram eftirfarandi:

„Farþegi átti far með félaginu frá Bergen, Noregi (BGO) til San Fransisco, BNA (SFO) með millilendingu í Keflavík (KEF) 20. september síðastliðinn og far sömu leið til baka 5. og 6. október. Snýr kvörtun farþega að fluginu 5.-6. október en líkt og farþega hefur áður verið tjáð var því flugi aflýst v. veðurs í KEF, þar sem vél sú sem starfrækja átti flug farþegans, FI862, komst ekki utan í aðdraganda þess.

Líkt og farþega hefur áður verið tjáð telur Icelandair umrædda aflýsingu til komna vegna óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig 14. inngangslíður reglugerðarinnar. Fólust hinar óviðráðanlegu aðstæður n.t.t. í slæmu veðri, með miklum vind, í KEF 4. október, á þeim tíma sem flug FI863, frá KEF til SFO átti að fara. Sýna veðurfarsmælingar frá KEF að vindur mældist um 50 hnútar í hviðum en við slíkar aðstæður eru hvoru tveggja allar landgöngubrýr teknar úr notkun auk þess að öll þjónusta á flugstæði er verulega takmörkuð af öryggisástæðum. Vinsamlegast finnið hjálagaða aðgerðaráætlun ISAVIA vegna óveðurs á KEF auk veðurathugana frá þeim tíma sem flug FI863 átti að fara á loft.

Félagið reyndi eftir fremsta megni að koma í veg fyrir aflýsingar vegna hinna óviðráðanlegu aðstæðna og voru gerðar tilraunir til þess að seinka brottförum í von um að veður gengju niður líkt og spár gáfu til kynna að möguleiki væri. Það gerðist þó ekki og gekk vindur ekki niður fyrir en undir morgun 5. október.

Vegna aflýsingarinnar var farþegum útvegað flug við fyrsta mögulega tækifæri með SAS í gegnum Kaupmannahöfn (CPH) þar sem farþegar lentu, að staðartíma, klukkan 15:34, 7.

október.Með vísan til þess sem að framan greinir er það afdráttarlaus afstaða Icelandair að hafna beri kröfu farþega um skaðbætur samkvæmt reglugerð EB 261/2004.“

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 3. október 2018. Í svári kvartanda sem barst þann 11. mars 2020 kom fram eftirfarandi:

„Our client was informed of the cancellation of her flight on October 4th at 17.15. Her STD from SFO was on October 5th.

In the event of a cancellation, the operating carrier is liable for compensation, unless it can prove that the cancellation was due to an extraordinary event, and that it can document that it performed all reasonable measures in order to minimize or prevent any delays.

Our mutual client was rerouted to depart from SFO on October 6th, which led to a delay of 23 h. Moreover, Icelandair failed to live up to the obligation to provide accommodation, as the passenger had to arrange for hotel herself.

Especially as our client's flight was cancelled with a days notice, we hold the position that Icelandair has not shown any documentation that the rerouting with a time of arrival 23 hours later than scheduled, was reasonable under the circumstances, and to why it was not possible to reroute the passenger with departure and arrival the same day as her original flight.

We therefore maintain the position that our client is entitled to compensation under the regulation.”

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er Samgöngustofa 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 völu; 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. 60/1998 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 og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI862 frá San Fransískó til Keflavík þann 5. október 2019 og að fluginu var aflýst.

Álitaefni þessa máls er hvort að aflýsing á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Flugrekandi í máli þessu hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á Keflavíkurflugvelli þegar vélin sem átti síðar að framkvæma flug kvartanda var með áætlaða brottför frá Keflavík til San Fransískó. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangслиð reglugerðarinnar.

Sérfræðingur í flugrekstrardeild SGS lagði mat sitt á veðurgögn IA og taldi hann gögnin sýna fram á að það hafi verið réttmæt ákvörðun af hálfu IA að aflýsa fyrra flugi vélarinnar sem átti síðar að framkvæma flug kvartanda vegna slæmra veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli þann 4. október 2019. Jafnframt má sjá af upplýsingum frá flugupplýsingavefnum Flightstats að öll flug sem voru með áætlaða brottför eftir kl. 15:45 þann 4. október frá Keflavíkurflugvelli var aflýst vegna slæmra veðuraðstæðna sem lömuðu starfsemi flugvallarins.

Þá verður ekki séð að IA hafi getað komið í veg fyrir þau víxlverkandi áhrif sem komu til vegna framangreindra aðstæðna í fyrra flugi vélarinnar sem átti síðar að framkvæma flug kvartanda, þ.e. flug FI862 þann 5. október 2019.

Telur SGS því að rekja megi aflýsingu á flugi kvartanda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi IA.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 18. september 2020.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson