

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 56/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI501 þann 17. apríl 2024

I. Erindi

Þann 1. júní 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI501 á vegum Icelandair (IA) þann 17. apríl 2024 frá Amsterdam til Keflavíkur og þaðan með flugi nr. FI821 til Raleigh. Flug nr. FI501 frá Amsterdam seinkaði með þeim afleiðingum að kvartandi missti af tengifluginu til Raleigh. Kvartandi fékk þá nýtt flug með IA til Boston og þaðan til Raleigh og kom þangað tæpum sólarhring eftir upphaflega áætlaðan komutíma. Í kvörtun kemur fram að kvartandi hefur verið færður niður á lægra farrými í fluginu frá Boston til Raleigh.

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.

Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna niðurfærslu á farrými í hinu nýja flugi frá Boston til Raleigh.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 10. júní 2024. Í svari IA, sem barst þann 20. júní 2024, kom eftirfarandi fram:

Við lestur kvartanarinnar má ráða að farþeginn fari fram á annars vegar bætur vegna seinkunar á flugi FI 501 þann 17. apríl 2024 sem olli því að farþeginn missti af tengiflugi til Raleigh og hins vegar endurgreiðslu vegna niðurfærslu á flugleggnum frá Boston til Raleigh hins vegar.

Varðandi kröfu farþegans um bætur vegna seinkunar á flugi FI 501 þá bendir Icelandair á að fluginu seinkaði vegna þess að eldingu laust niður í flugvélina þegar hún kom til lendarar í fyrra flugi (FI 500). Í kjölfarið þurfti að fara fram skoðun á vélinni. Sjá skjöl í viðhengi þessu til staðfestingar.

Félagið telur því að töfin hafi komið til vegna veðuraðstæðna og öryggisatriða sem teljast til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. einnig 14. inngangstöluliður reglugerðarinnar.

Varðandi niðurfærslu á farrými.

Til að koma farþeganum á lokaákvörðunarstað eins fljótt og auðið er, í samræmi við áskilnað b. liðar 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB 261/2004, varð að bóka farþegann til Boston með Icelandair og þaðan áfram með Jet Blue til Raleigh. Því miður var aðeins í boði að bóka á Economy farrými frá Boston til Raleigh. Félagið fellst því á að farþeginn eigi rétt á endurgreiðslu á hluta fargjaldsins til Raleigh.

Það er vissum erfiðleikum háð að finna út fjárhæðina sem á að endurgreiða þar sem niðurfærslan nær aðeins til flugleggsins Boston til Raleigh, en þar sem farþeginn greiddi fyrir beint flug frá Keflavík til Raleigh með Icelandair er engu endurgreiðslu virði að skipta fyrir flugið frá Boston með Jet Blue.

Niðurstaða Evrópudómstólsins í máli C-255/15 (Mennens) veitir þó nokkuð haldgóðar leiðbeiningar um hvernig á að finna út endurgreiðslufjárhæð þegar niðurfærsla á flugi nær aðeins til hluta flugleiðinnar sem greitt var fyrir og þegar ekki liggur fyrir hvert endurgreiðsluvirði hluta flugleiðarinnar er. Í 31. málsgrein (sjá einnig 30. mgr.) kemur fram að endurgreiðsluvirði niðurfærslunnar eigi að samsvara þeirri fjarlægð sem farþeginn ferðaðist á lægra farrými.

„Since the downgrading of the passenger concerns only a segment of his transport, which corresponds to a given distance, using this method makes it possible to adjust the reimbursement obtained by the passenger so that it is in proportion to the part of transport during which such a downgrade caused him inconvenience.“

Af því leiðir að þegar endurgreiðslufjárhæðin er fundin ber að taka tillit til þess að farþeginn fékk flug á Saga farrými frá Keflavík til Boston.

Heildar flug farlægðin frá Keflavík til Raleigh, samkvæmt Stórbaugsaðferðinni er 4845,339 KM, flugleiðin frá Keflavík til Boston er 3874,246 KM. Flugleiðin til Boston er því 80 % af heildarflugleiðinni því er endurgreiðslustofninn 20 % andvirði flugleggsins til Raleigh án flugvallaskatta.

Heildarandvirði flugleggsins án skatta er 595,52 svissneskir Frankar CHF, (sjá fylgiskjal þessu til staðfestingar). 20 % af þeirri fjárhæð er 119,104 CHF. Þar sem eftirstandandi flugleið frá Boston til Raleigh er undir 1500 KM ber að endurgreiða 30 % af 119,104 CHF sbr. a-liður 2. mgr. 10. gr. reglugerðarinnar. Til endurgreiðslu kemur því 36 CHF og býðst félagið hér með til að greiða þessa upphæð til farþegans.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann sama dag. Í svari kvartanda kom fram:

Missed connection:

I reject the carrier's claim that lightning strike constitutes extraordinary circumstances preventing compensation. Lightning strike clearly falls into the carrier's operational sphere of risk and cannot be the passengers' responsibility. Please see the attachment,

highlighted parts on page 2, for relevant legal opinions. The text is in German, I copy here a Google translation for your reference:

*"Thunderstorms are among the types of events that frequently occur during or before a flight and that an airline must always expect. It is therefore not an unusual occurrence. The fact that a thunderstorm may prevent a flight from being carried out as planned **does not, however, make it an extraordinary circumstance**, because an airline is also assigned to its sphere of risk the unavoidable obstacles to the scheduled execution of a flight that do not stand out from the usual and expected processes of air traffic (see also AG Köln 17.2.2016 - 114 C-208/15, BeckRS 2016, 11531 = RRa 2016, 137; likewise LG Lübeck 16.6.2023 - 14 S-33/23, BeckRS 2023, 17786)."*

None of the documents provided by the carrier in their previous comment supports any extraordinary nature of events.

In addition, the carrier did not respond to the stated fact that the connecting flight had left before the scheduled departure time. If the connecting plane had remained until the scheduled departure time, I would have had sufficient time to reach it. Please note that on the also delayed return flight I had a very similar situation and managed to cross the airport and the Schengen immigration control point within 5 minutes and still make the connection.

Also, it seems that the carrier regularly plans for connecting times in KEF that are too short compared to operational performance.

Due to reasons stated above, I request the full compensation of EUR 600 in accordance with Art 7 of regulation 261/2004/EC for the end-to-end delay to be paid to Martin Naedele, Neunbrunnenstr. 90, 8050 Zürich; Migrosbank Zürich; IBAN: CH10 0840 1016 7265 8090 6

Downgrade:

I accept the calculation leading to 20% of the ticket price. I claim that the full flight distance of 4800km needs to be applied to determine the percentage of reimbursement, thus 75% reimbursement.

Note that Article 10(2) requires reimbursement with 7 days. No reimbursement has occurred, so the carrier is in violation.

Conclusion: I request a total compensation of EUR 600 + CHF 446.64 + default interest of 5% p.a. since 2024-04-24.

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 sbr. 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 kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI501 Amsterdam til Keflavíkur og þaðan með flugi nr. FI635 til Boston. Þaðan átti kvartandi flug til Raleigh. Flugi nr. FI501 seinkaði með þeim afleiðingum að kvartandi missti af tengifluginu til Raleigh. Álitæfni þessa máls er hvort að seinkun 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 seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. IA hefur lagt fram gögn því til stuðnings að eldingu hafi lostið í flugvél þá sem framkvæma átti flug kvartanda og valdið því að viðgerðar var þörf. Slíkt telst ótvírætt til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004, sbr. 14. inngangslíður reglugerðarinnar.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska gegn Travel Services var leyst úr því álitaefni þegar seinkun mátti bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir þremur klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Heildarseinkun á komu kvartanda til Raleigh var tæpur sólarhringur. SGS telur sýnt að heildarseinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað að frádregnum þeim tíma sem viðgerðir stóð yfir á flugvélinni sem framkvæmdi flug kvartanda, enda nam seinkun vegna þeirra rúmri klukkustund samkvæmt kvörtun Heildarseinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað að frádregnum þeim tíma, sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna, er því lengri en 3 klst. Eins og áður hefur komið fram eiga farþegar rétt á bótum ef þeir verða fyrir þriggja tíma seinkun eða meira, sbr. b-liður 1. mgr. 6. gr., sbr. einnig c-liður 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS er umrædd seinkun kvartanda á lokaákvörðunarstað því bótaskyld.

Niðurfærsla á farrými

IA hefur fallist á að kvartandi eigi rétt á endurgreiðslu á hluta fargjaldsins til Raleigh vegna niðurfærslu á farrými. Til álita kemur hins vegar hvernig beri að reikna endurgreiðslufjárhæðina. Í 2. mgr. 10. gr. kemur far að ef flugrekandi setur farþega á lægra farrými en keyptur farmiði veitir rétt til skuli hann innan sjö daga, samkvæmt aðferðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr., endurgreiða

- a) 30% af verði farmiðans að því er varðar öll flug sem eru 1 500 kílómetrar eða styttri eða
- b) 50% af verði farmiðans fyrir öll flug innan Bandalagsins sem eru lengri en 1 500 kílómetrar, nema flug á milli evrópsks yfirráðasvæðis aðildarríkjanna og frönsku umdæmanna handan hafsins, sem og öll önnur flug á bilinu 1 500 og 3 500 kílómetrar eða
- c) 75% af verði flugmiða í öllum flugferðum sem falla ekki undir a- og b-lið, þ.m.t. flug á milli evrópsks yfirráðasvæðis aðildarríkjanna og frönsku umdæmanna handan hafsins.

Í leiðbeiningarreglum framkvæmdastjórnar ESB um túlkun reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram:

In accordance with Article 10 of Regulation (EC) No 261/2004, reimbursement is payable only for the flight on which the passenger has been downgraded and not for the whole journey included in a single ticket, which may include two or more connecting flights.

Af þessu leiðir að endurgreiðsla skv. 10. gr. lýtur einungis að þeim hluta ferðarinnar sem niðurfærsla átti sér sannanlega stað. SGS fellst samkvæmt framangreindu á afstöðu IA og að félaginu sé skylt að endurgreiða 30% af flugleggnum frá Boston til Raleigh, sbr. a-liður 2. mgr.

10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, alls 36 CHF, á grundvelli þess útreiknings sem reifaður er í umsögn IA.

Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. FI501 þann 17. apríl 2024.

Icelandair ber að greiða kvartanda 36 CHF skv. a-lið 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024 vegna niðurfærslu á farrými.

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.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnsýslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar.

Reykjavík, 26. mars 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson