

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 105/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI630 þann 2. nóvember 2024

I. Erindi

Þann 16. febrúar 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI630 á vegum Icelandair (IA) kl. 21:00 þann 2. nóvember 2024 frá Boston til Brussel með millilendingu í Keflavík. Áætlaður komutími var kl. 11:55. Fluginu frá Boston seinkaði sem varð til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu í Keflavík. IA útvegaði kvartanda nýtt flug næsta dag og komast hann á áfangastað með u.þ.b. 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 IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 17. febrúar 2025. Í svari IA, sem barst þann 28. febrúar 2025, kom eftirfarandi fram:

Vísað er í kvörtun með tilvísunarnúmer 2502986 vegna seinkunar á flugi FI 630 frá Boston til Keflavíkur þann 2. nóvember 2024 sem olli því að kvartandi missti af tengiflugi sínu til Brussel þann 3. nóvember.

Umræddu flugi seinkaði vegna þess að framkvæma þurfti sérstaka skoðun á vélinni eftir að grunsemdir vöknðu um árekstur við fugl við landingu í fyrra flugi (bird strike), en leifar af fugli fundust við skoðun á vélinni. Framkvæmd var svokölluð Boroscope skoðun sem leiddi í ljós að engar skemmdir voru á flugvélinni og að hún væri í flughæfu ástandi. Þessi skoðun olli töf á brottför sem nam 154 mínútum en þó náðist að vinna upp einhvern tíma í fluginu og nam heildarseinkun á áfangastað 132 mínútum. Landingartími í Keflavík var 08:27, 3. nóvember. Leiddi seinkunin til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu til Brussel, FI 554 sem var með brottfaratíma klukkan 7:35.

Kvartanda var útvegað nýtt flug við fyrsta tækifæri á lokaáfangastað í samræmi við áskilnað 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 (hér eftir reglugerðin) sem var daginn eftir með tengiflugi í gegnum München (með Icelandair og Lufthansa).

Afstaða félagsins er að umrædd röskun sé tilkomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangstöluliður reglugerðarinnar. Félagið vísar í þessu samhengi til dóms Evrópudómstólsins í máli nr. C315/15 (Pesková and Peska) en félagið vísar sérstaklega til 25. málsgreinar dómsins :

“In that regard, it is irrelevant whether the collision actually caused damage to the aircraft concerned. The objective of ensuring a high level of protection for air passengers pursued by

Regulation No 261/2004, as specified in recital 1 thereof, means that air carriers must not be encouraged to refrain from taking the measures necessitated by such an incident by prioritising the maintaining and punctuality of their flights over the objective of safety.”

Eins og áður greinir var kvartanda útvegað nýtt flug á áfangastað við fyrsta mögulega tækifæri. Þannig uppfyllti félagið skyldur sínar um að viðhafa nauðsynlegar ráðstafanir til að lágmarka neikvæðar afleiðingar seinkunarinnar (e. reasonable measures).

Meðfylgjandi eru skýrslur um atvikið og önnur gögn.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 28. febrúar. Ekkert svar barst frá kvartanda.

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 Samgöngustofa 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 kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI630 frá Boston til Brussel með millilendingu í Keflavík þann 2. nóvember 2024 og að fluginu frá Boston seinkaði sem varð til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu FI554 til Brussel og kom á áfangastað með um sólarhrings seinkun. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á komu kvartanda á lokaáfangastað sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024.

Til skoðunar kemur hvort seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Seinkun á flugi nr. FI630 var að sögn IA vegna skoðunar sem þurfti að fara fram vegna þess að fugl hefði farið í hreyfil vélarinnar sem átti að framkvæma flugið. Ljóst er, með vísan til leiðbeiningarreglna framkvæmdastjórnar ESB um túlkun reglugerðar EB nr. 261/2004, að slík atvik geta talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðarinnar. Fyrir liggur að seinkun á komu FI630 til Keflavíkur vegna þessa nam alls 132 mínútum.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska gegn Travel Services var leyst úr því álitafni 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 Brussel var u.þ.b. sólarhringur. Heildarseinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað að frádregnum 132 mínútum 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.

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. FI630 þann 2. nóvember 2024.

Icelandair skal endurgreiða kvartanda málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur, sbr. 1. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

Icelandair skal greiða gjald vegna kostnaðar af kvörtun þessari að fjárhæð 53.211 krónur, sbr. 19. tl. 1. mgr. 13. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnarsýslustofnun samgöngumála, og 4. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega..

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, 21. júlí 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson