

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 69/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI664 þann 23. desember 2023.

I. Erindi

Þann 7. febrúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI664 á vegum Icelandair (IA) kl. 14:35 þann 23. desember 2023 frá Portland, Bandaríkjunum (PDX) til Keflavíkurflugvallar. Brottför flugsins seinkaði og var raunverulegur brottfarartími kl. 20:21 þann 23. desember 2023. Komutími flugsins í Keflavík var kl. 11.20 þann 24. desember 2023, 5 klukkustundum og 15 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

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 á útlögðum kostnaði vegna gjalds, 12 USD, sem hann greiddi fyrir internetaðgang á meðan hinu seinkaða flugi stóð, í því skyni að gera breytingar á ferðatilhögun sinni á Íslandi.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 9. febrúar 2023. Í svari IA, sem barst þann 22. febrúar 2023 kom eftirfarandi fram:

Kvartandi krefst skaðabóta vegna seinkunar á flugi FI 664 þann 23. desember síðastliðinn sem átti að fara frá Portland til Keflavíkur. Vegna slæmrar veðuraðstæðna þennan dag þá neyddist félagið til þess að seinka fluginu.

Samkvæmt 7. gr. reglugerðar nr. 261/2004 geta farþegar vissulega átt rétt á bótum vegna röskunar á flugi. Þá kemur fram í 3. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar að flugrekendur beri ekki bótaskyldu í tilfellum þar sem röskun verður af völdum óviðráðanlegra aðstæðna. Þá vísar félagið í 14. tl. Inngangслиða reglugerðarinnar sem fjallar um að óviðráðanlegar aðstæður geti skapast vegna veðurskilyrða sem samræmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs.

Í viðhengi má sjá veðurgögn fyrir þennan dag ásamt IATA delay kóðanum fyrir flugið.

Að þessu sögðu þá hafnar félagið bótakröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur í skilningi 7. gr. reglugerðarinnar.

Varðandi flugið þann 22. desember þá hefur kvartandi fengið greiddar evrópubætur vegna þeirrar seinkunar.

Þá kemur fram að kvartandi óski eftir að fá keyptan netaðgang endurgreiddan. IA óskar eftir frekari rösktuðning á hverju sú krafa er byggð.

Í viðhengi eru veðurgögn ásamt skjáskoti af IATA delay kóðanum fyrir umrætt flug.

Með svári IA fylgdu gögn um veður á brottfarardegi.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 22. febrúar 2023. Í svári kvartanda kom fram:

To recap my claim: Flight FI664 from PDX to KEF on 23 December was originally scheduled to depart at 2:35pm and arrive at 6:05am (+1d). I was involuntarily rebooked on this flight after FI664 on 22 December was cancelled due to a maintenance issue. The flight was delayed at departure until 8:11pm and delayed at arrival until 11:20am (+1d), resulting in an EU261 delay of 5h15m. This led to onward delays (not subject to this complaint) resulting in a 427km drive across Iceland on the afternoon of Christmas Eve (as all scheduled transport had ceased before my arrival at KEF).

First, I note that Icelandair has previously used the weather at the arrival station, KEF, as the reason for the delay. This was clearly stated in their email replies to my original complaint, dated 27 January 2023 and 6 February 2023. I questioned their explanation in my reply dated 27 January 2023 (as flight operations at KEF appeared normal on both 23 and 24 December), and they restated it on 6 February 2023 (showing that this was not a one-off error). I consider it unreasonable for Icelandair to provide a new explanation for the delay after I have escalated my complain to the Icelandic regulator, given that they have repeatedly provided me with a different justification for the delay.

Second, I note that Icelandair is attempting to claim “extraordinary circumstances” and specifically the prevailing weather conditions as the reason for the delay, as this would be exempt from compensation under the EU261 regulations. Under Article 5(3) of EU261, this means the weather conditions must be “incompatible with the safe operation of the flight”, and additionally based on case law, “freak” and “wholly exceptional”.

The METAR data provided by Icelandair covers the period before the scheduled departure (from 6:32am) and a short period afterwards (until 3:53pm), but does not cover the entire period of the delay(until departure). It appears that this is because the data source queried by Icelandair uses Zulu time (UTC) rather than the timezone at the departure station (Pacific Standard Time), and the query was not adjusted to account for this timezone difference. As such, they have not fulfilled their obligation under EU261 to provide evidence justifying the weather conditions throughout the period of the delay.

If the weather was unsuitable for flight operations on that day, it would be inappropriate and potentially unsafe to board the aircraft in preparation for departure, and very expensive and wasteful to de-ice the aircraft if it were not able to fly. Given that boarding was only delayed by a short amount of time (in part due to a deplaning operation after an arrival by another carrier blocking our boarding gate!), and deicing commenced shortly after boarding (3:30pm) this was clearly not the opinion of the ground and flight crews on the day.

Third, I note that another carrier successfully conducted a flight departure at PDX at around the same time as the scheduled departure of my flight. Delta flight DL841 departed PDX for ATL at 2:40pm, 5 minutes after the scheduled time of my flight. Other flights also landed and departed before our delayed departure time. In addition, PDX was not closed to flight operations. This demonstrates that the weather conditions at the time of scheduled departure were suitable for flight operations and cannot be considered “extraordinary circumstances” under EU261, as reasonable measures could have been taken to have a safe on-time departure.

Fourth, the information provided by Icelandair at the time of the delay (via the flight crew) is inconsistent with the reasoning they have provided since. The Captain provided updates during the delay that indicated the extended delay was due to issues with de-icing, which was originally scheduled to take approximately one hour. De-icing commenced at 3:30pm, 5:30pm and 7:50pm. De-icing was suspended at 4:50pm and approximately 6pm due to the contractor running out of de-icing fluid. In addition to the delays with deicing, the Captain also said that they were unable to contact the de-icing crew via radio or telephone for an extended period of time (for around 35 minutes after 6pm); I confirmed with the PDX Airport Operations Manager (via PDX Airport SMS customer service) that this was an issue for Icelandair and their contractor rather than the airport overall. Both of these issues are not “extraordinary circumstances” but rather technical and operational issues under EU261, and would have been preventable had Icelandair taken reasonable measures. They also demonstrate that the weather was not unsuitable for flight operations throughout the delay (otherwise there would have been no reason to commence de-icing).

Fifth, I note that Icelandair requests more information regarding my claim for purchasing on-board Internet access. Under Article 9 of EU261, there is a right to care (irrespective of whether the delay is caused by “extraordinary circumstances”), including access to communication. Given the local time at the destination at the delayed departure time (outside business hours in Iceland), I needed to use the Internet during my flight (after departure) to arrange alternative travel plans with Icelandair, my sister in Iceland, and a rental car company; it would otherwise not have been possible to get to my destination before Christmas. This is a fair and reasonable expense for Icelandair to cover.

Finally, I confirm that Icelandair paid my EU261 claim for the cancellation of my flight on 22 December 2022. I also note that this is not relevant to my EU261 claim for the delay of my flight on 23 December 2022.

In conclusion, I contend that:

- Icelandair's response does not comply with EU261 requirements (changing their reason for the delay and providing incomplete evidence for their claim);
- a significant portion of the delay was due to reasonably preventable operational issues (relating to de-icing and ground communications); and
- the weather at PDX should not be considered "extraordinary circumstances" (another flight departed around our scheduled departure time demonstrating clearly that it was not incompatible with safe flight operations).

I request that the regulator find Icelandair responsible for the delay under EU261 and that Icelandair be required to pay the statutory compensation for the delay (€600). Additionally (and independently of EU261 delay compensation), I request that Icelandair provide a refund for my Internet access purchased on the flight for the purpose of arranging alternative travel plans (€12).

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 Evrópuðómstólsins 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. FI664 frá Portland til Keflavíkurvallar þann 23. desember 2023 og að fluginu seinkaði um 5 klukkustundir og 15 mínútur. Álitafni 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.

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 Portland (PDX) þann 23. desember 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að seinka flugi kvartanda. Í umsögn sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kom fram:

Veðrið í PDX var mjög slæmt þetta kvöld. Það var frostrigning (Freezing Rain) sem er næri ómögulegt að afísa fyrir og slæmt skyggni.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS og því að nær öllum flugum var aflýst frá Portland þann 23. desember 2023 er það mat stofnunarinnar að ástæða seinkunar á flugi kvartanda nr. FI664 þann 23. desember 2023 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Flugíð fór engu að síður fram um sex klukkustundum eftir áætlaðan brottfarartíma. Að mati SGS hefur IA þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Endurgreiðsla á útlögðum kostnaði

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu internetaðgangs, sem hann greiddi fyrir og notaði í hinu seinkaða flugi. Samkvæmt i-lið 1. mgr. 6. gr. gr. reglugerðar EB skal flugrekandi bjóða farþegum máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar og að hringja tvö símtöl eða

senda skilaboð um fjarrita eða bréfsíma eða með tölvupósti þeim að kostnaðarlausu, sbr. 1. og 2. mgr. 9. gr., þegar flugi seinkar um þrjár klukkustundir eða meira. Kvartandi á því rétt á að fá endurgreiddan kostnað við tvö símtöl eða skilaboð samkvæmt framangreindu. Samkvæmt framlagðri kvittun greiddi kvartandi 12 USD fyrir internetaðgang í hinu seinkaða flugi, svo hann gæti gert nauðsynlegar breytingar á ferðatilhögun sinni á Íslandi. Með hliðsjón af framangreindu er fallist á kröfu kvartanda um endurgreiðslu á þeim kostnaði með vísan til 2. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna seinkunar á flugi nr. FI664 þann 23. desember 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Krafa kvartanda um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði, 12 USD, vegna internetaðgangs í hinu seinkaða flugi, er samþykkt.

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. stjórnslulaga, 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. Að ósk neytanda skal Samgöngustofa gefa út staðfestingu um að skilyrðum til aðfarar sé fullnægt.

Reykjavík, 16. ágúst 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson