

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 104/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI622 þann 1. júlí 2024

I. Erindi

Þann 18. febrúar 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI622 á vegum Icelandair (IA) þann 1. júlí 2024 frá Newark til Keflavíkur og svo áfram til Helsinki með flugi nr. FI342. Áætlaður komutími til Helsinki var kl. 14:00 þann 2. júlí 2024. Komu flugs nr. FI622 til Keflavíkur seinkaði um 58 mínútur, sem varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu til Helsinki. Kvartendum var þá útvegað nýtt flug með öðrum flugrekanda til Helsinki. Raunverulegur komutími kvartanda til Helsinki var kl. 00:42 þann 3. júlí 2024 eða 10 klukkustundum og 50 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

Í kvörtuninni kom fram:

I travelled with my spouse on Icelandair on 01.07.2024 from New York's Newark Airport to Helsinki via Reykjavik. The flight departing from Newark was delayed by about two hours, causing us to miss our connecting flight to Helsinki. Icelandair arranged an alternative connection, but we had to wait in Keflavik for approximately 11 hours.

I am a severely disabled person and possess the official European Union Disability Card as proof. Due to my disability, traveling is already a significant strain for me, and recovery takes time. Spending an additional 11 hours at the airport, on top of the long flights, was a physical catastrophe for me.

For this reason, I tried to explain to the Icelandair officer that I could not possibly endure 11 hours on the airport benches without severe physical consequences and that I needed a more comfortable place to wait for the connecting flight. I also attempted to present the aforementioned EU Disability Card to support my request.

The officer didn't even look at the card and simply stated that they couldn't do anything about it and that I had to manage. As a result, I spent the next 11 hours suffering on benches that are uncomfortable even for a healthy person. The experience was torturous, to say the least. It has now been over six months since the trip, and despite intensive physiotherapy, I have not yet fully recovered. There might be even a risk that I will not be able to recover totally at all.

I applied to Icelandair for standard compensation for the lost time and reimbursement for additional expenses due to the delay (an extra night in a hotel in Helsinki and new

train tickets from Helsinki to Joensuu). In this context, I also mentioned the neglect of my mobility impairment. Icelandair denied both compensations and did not respond in any way to my complaint about the neglect of my mobility impairment.

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.

Kvartendur fara einnig fram á að Samgöngustofa úrskurði um að brotið hafi verið gegn réttindum annars kvartanda, þar sem honum hafi ekki verið boðin viðeigandi þjónusta í ljósi fötlunar sinnar og vísa um það til reglugerðar EB nr. 261/2004 og reglugerðar EB nr. 1107/2006.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 21. febrúar 2025. Í svari IA, sem barst þann 25. mars 2025, kom eftirfarandi fram:

Umræddu flugi FI 622 seinkaði vegna manneklu hjá flugumferðarstjórum vestanhafs sem varð þess valdandi að hægja þurfti á flæði umferðar til og frá Newark flugvelli. Í viðhengi má finna tilkynningar frá flugumferðarstjórn (ATCSCC advisories) og fréttatilkynningar þessu til staðfestingar.

Svo kallað "ground delay program" var í gildi frá 22:40 til 03:40 (zulu). Fyrir um þennan dag hafði verið gefið út "Ground Stop Program".

Flug FI 622 var með áætlaðan brottfaratíma klukkan 00:25 en flugtakið var klukkan 02:35 eða rúmum 2 klukkustundum síðar, eftir langa bið á flugbrautinni. Það náðist að vinna upp töluvert af seinkuninni á leiðinni til Keflavíkur og nam seinkun á komustað 58 mínútum.

Flug FI 622 kom til lendingar í Keflavík klukkan 07:08 og „on block“ tími var 07:13. Því miður var þessi töf nægjanleg til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu til Helsinki sem var með áætlaðan brottfaratíma klukkan 07:30. Kvartanda var útvegað nýtt flug á lokaáfangastað í samræmi við áskilnað 8. gr. reglugerðarinnar, með öðrum flugrekanda Finnair við fyrsta mögulega tækifæri.

Það er afstaða félagsins að seinkunin sé tilkomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. sbr. 15. inngangstölulið reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem röskunin sem leiddi til þess að kvartandi missti af tenglufluginu FI 343 var tilkomin vegna áhrifa af ákvörðun í flugumferðarstjórn.

Um tengiflug og möguleika flugrekanda til að bera fyrir sig óviðráðanlegar aðstæður.

Félagið sér ástæðu til að koma inná á það hvaða aðferðarfræði ber að beita þegar skorið er úr því hvort töf sé tilkomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í þeim tilfellum þegar farþegi missir af tengiflugi vegna seinkunar á fyrra flugi sem bókað er í sama flugmiða, eins og gerðist í tilfelli kvartanda.

Það hefur tíðkast í framkvæmd hjá SGS að beita reiknireglunni sem leiðir af dómi Evrópudómstólsins í máli C-315/15 (Peskova og Peska) í slíkum tilfellum.

Nánar tiltekið hefur það tíðkast að taka heildarseinkunina á áfangastað og draga frá þann tíma sem nemur seinkun sem rekja má til óviðráðanlegra aðstæðna. Þessi aðferð myndi oftast en ekki leiða til þess að um er að ræða bótaskylda töf þar sem það er í fæstum tilfellum hægt að finna tengiflug sem kemur farþegum á áfangastað innan þess tímaramma sem ofangreind aðferðarfræði setur flugfélögum. Í raun er búið að þrengja all verulega að möguleikum flugrekanda til að bera fyrir sig óviðráðanlegar aðstæður í slíkum tilfellum með beitingu þessarar reiknireglu.

Áðurnefnd reikniregla er ágæt til síns brúks þegar um er að ræða það að fleiri en ein orsök veldur seinkun á einu og sama fluginu. Það er hins vegar afstaða félagsins að þessi reikniregla eigi einfaldlega ekki við þegar löng seinkun er tilkomin vegna þess að farþegar missa af tengiflugi sínu vegna seinkunar á fyrra flugi í sömu bókun.

Í þeim tilfellum verður að fara fram athugun á því hvort orsakatengsl sé milli hinna óviðráðanlegru aðstæðna og þess að farþeginn missti af tengifluginu. Þ.e. hvort það megi slá því föstu að það hafi verið hinar óviðráðanlegar aðstæður sem ollu því að flugið kom það seint til landingar á flugvellinum að það var ómögulegt fyrir farþegann að ná áframhaldandi flugi á lokaáfangastað. Þetta álítaefni má einnig afmarka þannig að það fari fram athugun á því hvort það hafi verið aðstæður sem ekki flokkast sem óviðráðanlegar sem ollu því að seinkunin varð nægjanleg til að farþeginn missti af tengingunni. Þ.e. hvort voru það óviðráðanlegar eða viðráðanlegar aðstæður sem ollu tjónviðburðinum.

Ofangreind sjónarmið leiða beinlínis af orðalagi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, umrætt ákvæði gildir jafnt um aflýsingar og þegar seinkanir verða á flugi eða komu á áfangastað. Ákvæðið segir að flugrekandi þurfi ekki að borga skaðabætur ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst (seinkað) af völdum óviðráðanlegru aðstæðna sem ekki hafi verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Orðalagið „af völdum óviðráðanlegru aðstæðna“ verður ekki skilið öðruvísi en svo að ef sýnt er fram á að orsakatengsl sé milli hinna óviðráðanlegru aðstæðna og seinkunarinnar sem síðan leiðir til þess að farþegi missir af tengiflugi, ber flugrekanda ekki skylda til að greiða skaðabætur. Í því samhengi skiptir ekki máli hvort samhlöð heildartöf að frádreginni töfinni á fyrra flugleggi sé undir 3 tímum.

Þá hefur því einnig verið slegið föstu í dómaframkvæmd Evrópudómstólsins að flugrekandi geti borið fyrir óviðráðanlegar aðstæður í slíkum tilfellum og vísast í því samhengi til máls nr. C-11/11 (Folkerts) en þar segir í málsgrein 43 “First of all, it should be noted that air carriers are not obliged to pay compensation if they can prove that the

cancellation or long delay is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken, that is, circumstances which are beyond the air carrier's actual control. “ (Feitletrun mín) Með orðalaginu „caused by extraordinary circumstances“ felst einnig vísun til orsakatengsla. Orðalagið í málsgreininni getur hins vegar ekki á nokkurn hátt verið túlkað með þeim hætti að flugrekandi geti aðeins borið fyrir sig óviðráðanlegar aðstæður þegar heildarseinkun að frádreginni seinkun á fyrra flugi er undir 3 tímum.

Í raun er hin aðferðarfræðin (reiknireglan) ótæk þegar um er að ræða tengiflug þar sem hún leiðir ekki til rökréttar niðurstöðu og í raun getur falist í henni að flugrekandi verður betur settur ef töfin er lengri heldur en þegar það næst að vinna upp töfina að einhverju leyti. Hægt er að taka dæmi um að farþegi eigi bókað flug frá flugvelli í landi A með millilendingu í landi B og þaðan áfram til C. Tengitími milli fluga er 1 klukkutími. Flugi A til B seinkar við brottför um 3 tíma vegna veðurs en það næst að vinna upp 1 tíma á flugleiðinni. Töfin er þó nægjanlegt til að farþeginn missir af tengiflugi sínu frá B til C. Farþeginn er bókaður með næsta lausa flugi sem fer 5 tímum seinna en upphaflega tengiflug farþegans og kemur á áfangastað sléttum 5 tímum seinna en upphaflega var áætlað. Þar sem 2 tíma seinkun var rakin til óviðráðanlegra aðstæðna er hér samkvæmt þessari reiknireglu um bótaskyldu flugrekandans að ræða. Hefði hins vegar ekki náðst að vinna upp þennan klukkutíma og flugið hefði komið 3 tímum seinna til B er samt sem áður vel mögulegt að farþeginn næði næsta lausa tengiflugi sem fer 5 tímum seinna. Í þessu tilfelli á farþeginn ekki rétt á bótum. Þetta getur ekki talist eðlileg niðurstaða.

Í tilfelli flugs FI 6221. júlí 2024, var eins og áður greinir um að ræða töf sem nemur 58 mínútum við komu á áfangastað en 2 klukkustunda og 10 mínútna brottfaratöf. Töfin verður rakin til ákvörðunar flugumferðar yfirvalda í Bandaríkjunum um að hægja á umferð til og frá Newark flugvelli vegna manneklu hjá flugumferðarstjórum. Töfin sem verður rakin til ákvörðunar flugumferðarstjórnar var nauðsynlegt (og nægjanlegt) skilyrði þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu FI 343 til Helsinki. Hefði ekki verið fyrir þessa töf hefði kvartandi náð tengiflugi sínu FI 343 og komist á áfangastað á réttum tíma.

Það getur hins vegar komið til skoðunar hvort nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir hinar óviðráðanlegu aðstæður sem koma upp í slíkum tilfellum eða til að minnka afleiðingarnar, en þetta atriði er einnig skilyrði fyrir því að flugrekandi geti borið fyrir sig óviðráðanlegar aðstæður. Eins og áður kemur fram var kvartanda útvegað nýtt flug á lokaáfangastað með öðrum flugrekanda Finnair, með flugi AY 994 með brottfaratíma klukkan 17:40 og komutíma klukkan 00:05 þann 3. Júlí. Þetta flug var fyrsta mögulega flug sem gat komið kvartanda á áfangastað. Í orðalaginu „nauðsynlegar ráðstafanir“ verður að felast að þær ráðstafanir sem grípa eigi til verði að vera mögulegar. Af því leiðir að bótaskylda flugrekanda getur ekki skapast þótt seinkun á áfangastað nemur meira en 3 tímum þegar enginn annar möguleiki var til staðar til að koma farþeganum fyrir.

Með vísan í ofangreint er afstaða félagsins um að seinkunin sé tilkomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðarinnar ítrekuð

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 26. mars 2025. Í svari kvartenda, sem barst sama dag, kom fram:

I refer to Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council, as well as to complementary regulations, particularly Regulation (EC) No 1107/2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air.

Icelandair refers in its argumentation to a flight delay caused by extraordinary circumstances. However, in my case, this is not a matter of a delay entitling me to standard compensation, but a case of violation of the rights of a disabled passenger, which is a separate and far more serious matter.

The airline has failed to fulfil its duty of care, which remains binding even in exceptional circumstances. Article 9 of Regulation 261/2004 clearly states that passengers must be provided with appropriate care. This obligation is particularly critical when the passenger is disabled, as further specified in Regulation 1107/2006.

In this case:

I had notified the airline that I required special assistance and presented an official EU Disability Card. Despite this, the airline representative completely ignored the Disability Card and refused to provide the essential assistance required by my health condition, even when I explicitly requested it and presented the card directly. Thus, the specific needs of a disabled passenger (of which the airline was aware, and which were clearly indicated by the official EU Disability Card) were entirely disregarded.

Despite of asking it, I was not offered a waiting area appropriate to my health condition or a physically accessible rest area, even though the delay lasted over 11 hours. As a result, my physical functioning deteriorated significantly and on a long-term basis: it has still not fully recovered after approximately 10 months, despite undergoing intensive physiotherapy.

The airline has not addressed in any way how it views or upholds the rights of disabled passengers and instead refers solely to exceptional circumstances.

Therefore, the airline has refused to acknowledge the rights of a disabled person, even though these rights are guaranteed under European Union law as part of the principles of non-discrimination and equality. Invoking extraordinary circumstances does not entitle the airline to disregard the rights of disabled passengers. These rights apply in all situations, regardless of the reasons for flight delays or re-routing. This is a fundamental difference between standard compensation and the obligation to provide care.

Thus, this a clear violation of fundamental rights as defined in EU legislation, and the situation cannot be dismissed under the general notion of force majeure. My case therefore does not fall under the compensation system of Regulation 261/2004, but requires separate handling.

It is the airline's duty to ensure that disabled passengers are able to travel safely and with dignity, even in the event of delays or re-routing. However, I was denied the non-discriminatory, respectful treatment to which I am clearly entitled as a disabled passenger under EU law.

I hereby request that the airline:

1. Acknowledges and admits to having violated the rights of a disabled passenger.
2. Provides a clear explanation of why the EU Disability Card was not taken into account and why the duty of care was neglected despite my explicit request for assistance.
3. Offers compensation specifically for the violation of the rights of a disabled passenger, separate from any standard compensation under Regulation 261/2004.

SGS óskaði þann 27. mars 2025 eftir umsögn IA að því er varðaði þjónustu við annan kvartanda á meðan seinkuninni stóð. Í svari IA, sem barst þann sama dag, kom fram:

Vert er að geta að kvartandi bókaði hjóalstólaþjónustu sem felst í aðstoð í flugstöð, þ.e. fyrir farþega sem komast upp og niður tröppur og komast sjálfir um farþegarými en þurfa aðstoð við að ferðast um flugstöðina,

Af lestri kvörtunarinnar má ráða að meint brot á réttindum farþegans virðist fyrst og fremst lúta að því að kvartanda var ekki boðin almennileg hvíldaraðstaða á meðan á töfinni stóð.

Bent er þó á að sú þjónusta sem boðið er uppá við slíkar aðstæður takmarkast við aðstöðuna á flugvellinum. Það er t.d. því miður engin hvíldaraðstaða til staðar á Keflavíkurflugvelli í þeim skilningi að hægt sé að leggjast útaf og hvíla sig í sérútbúnni aðstöðu (eins og er kannski að finna á einhverjum flugvöllum þar sem hægt er að fá hótélherbergi inná flugvellinum).

Þá hvíla helstu skyldurnar gagnvart PR farþegum á herðum framkvæmdastjóra flugvallanna sbr. 1. viðauki reglugerðar EB nr. 1107/2006. Skylda til að útvega farþegum sérstaka hvíldaraðstöðu á flugvöllum verður hins vegar ekki leidd af ákvæðum áðurnefndar reglugerðar.

Félagið bendir á að kvartandi fékk skilaboð send vegna röskunarinnar þar sem réttindi farþega voru tiltekin og kvartanda bent á að ef hin nýja ferðatilhögun myndi ekki henta kvartanda þá væri hægt að hafa samband við þjónustuver Icelandair. Þannig hefði e.t.v

verið hægt að biðja um nýtt flug á áfangastað daginn eftir svo kvartandi gæti komist á hótél í millitíðinni til að hvílast.

Annars eru ákvæði 3. mgr. 9. gr. reglugerðar EB 261/2004, sem kvartandi vísar til, almennt orðað og þrátt fyrir að flugrekendur muni gera sitt besta til að koma við móts við farþega með sérþarfir þá munu eflaust koma upp atvik þar sem farþegar eru ósáttir við þá þjónustu sem veitt var. Ábendingar um slíkt hjá Icelandair verða að sjálfsögðu teknar til athugunar. Þannig mun ábendingum kvartanda verið komið áfram til viðeigandi deildar til skoðunar.

Það er hins vegar ekki á það fallist að brotið hafi verið á réttindum kvartanda í umrætt sinn.

SGS óskaði þann 5. júní sl. eftir afstöðu Isavia, rekstraraðila Keflavíkurflugvallar, um kvörtunina að því er varðar réttindi hreyfihamlaðra á flugvellinum. Í umsögn Isavia, sem barst 11. júní sl., kom eftirfarandi fram:

Í Viðauka I (e. Annex I) í reglugerðinni er tilgreint hvaða aðstoð ber að veita fötluðum og hreyfihömluðum farþegum, þar á meðal:

- communicate their arrival at an airport and their request for assistance at the designated points inside and outside terminal buildings mentioned in Article 5,
- move from a designated point to the check-in counter,
- check-in and register baggage,
- proceed from the check-in counter to the aircraft, with completion of emigration, customs and security procedures,
- board the aircraft, with the provision of lifts, wheelchairs or other assistance needed, as appropriate,
- proceed from the aircraft door to their seats,
- store and retrieve baggage on the aircraft,
- proceed from their seats to the aircraft door,
- disembark from the aircraft, with the provision of lifts, wheelchairs or other assistance needed, as appropriate,
- proceed from the aircraft to the baggage hall and retrieve baggage, with completion of immigration and customs procedures,
- proceed from the baggage hall to a designated point,
- reach connecting flights when in transit, with assistance on the air and land sides and within and between terminals as needed,

— move to the toilet facilities if required.

7. og 8. gr. reglugerðarinnar impla enn frekar á þessum atriðum, en vert er að taka það fram að hvergi er að finna ákvæði sem skylda flugvelli til að útvega svefnaðstöðu, hvíldarrými eða sambærilega þjónustu, jafnvel þegar um er að ræða langan biðtíma. Að sjálfsögðu komum við til móts við farþega eins og við getum, ásamt því að verða við mismunandi þörfum hvers farþega fyrir sig, en eins og fulltrúi Icelandair bendir á þá hefði þetta mál getað notið úrlausnar á fyrra stigi ef farþeginn hefði gert grein fyrir því að 11 klukkustunda bið væri ógerleg:

„Félagið bendir á að kvartandi fέkk skilaboð send vegna röskunarinnar þar sem réttindi farþega voru tiltekin og kvartanda bent á að ef hin nýja ferðatilhögun myndi ekki henta kvartanda þá væri hægt að hafa samband við þjónustuver Icelandair. Þannig hefði e.t.v verið hægt að biðja um nýtt flug á áfangastað daginn eftir svo kvartandi gæti komist á hótél í millitíðinni til að hvílast.“

Sú þjónusta sem skilgreind er í EC 1107/2006 er fyrirhuguð þeim sem þurfa aðstoð á ferðalagi sínu (frá, til eða í gegnum flugvöllinn), ekki þeim sem þarfnast áningarstað á meðan á því stendur.

Og varðandi EU disability kortið, þá er slíkt ekki viðurkennt hér á landi sem formlegt vottorð eða grundvöllur að sérstakri þjónustu. Þjónusta við fatlaða farþega á Íslandi er veitt á grundvelli þarfa einstaklingsins eins og þær eru tilkynntar frá flugrekanda og í samræmi við EC 1107/2006, óháð því hvaða skjölum eða skilríkjum er framvísað. Þar að auki hefði kortið ekki veitt henni neina aukna þjónustu, þar sem aðstoðin sem við veitum stendur öllum til boða og mismunar ekki á milli aðila út frá þjóðerni. Það má því sjá út frá eftirfarandi klausu á vefsíðu EC (European Council) að engri umframþjónustu var haldið frá henni sem aðrir hafa aðgang að:

*„Using the card, people with disabilities should have access to the same **special conditions** and **preferential treatment** as residents of the country they visit.“*

Út frá þeim upplýsingum hér að ofan er því að sjá að ekki er um brot á EC 1107/2006, og þar af leiðandi réttindum fatlaðra einstaklinga, að ræða, ásamt útskýringu á því EU disability kortið veitti engin aukin réttindi og/eða fríðindi innan flugstöðvarinnar.

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 flugfarþegaer 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.

Þá er fjallað um réttindi fatlaðs og hreyfihamlaðs fólks sem ferðast með flugi í reglugerð (EB) nr. 1107/2006, sem innleidd er hér á landi með reglugerð nr. 475/2008 um réttindi fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga sem ferðast með flugi.

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 kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI622 frá Newark til Keflavíkur og svo áfram til Helsinki með flugi nr. FI342 þann 1. júlí 2024 og að fluginu seinkaði um 58 mínútur með þeim afleiðingum að kvartendur misstu af tengifluginu til Helsinki. IA útvegaði þeim þá flug með öðrum flugrekanda og komu þeirra á lokaáfangastað seinkaði um 10 klukkustundir og 50 mínútur miðað við upphaflega bókun. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á komu kvartenda á lokaáfangastað sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024.

Í umsögn IA frá 25. mars 2025 eru gerðar athugasemdir við aðferðafræði SGS í málum þar sem skera þarf úr því hvort seinkun sé tilkomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í þeim tilfellum

þegar farþegi missir af tengiflugi vegna seinkunar á fyrra flugi sem bókað er í sama flugmiða. IA bendir réttilega á að framkvæmd SGS hefur verið sú að beita reiknireglunni sem leiðir af dómi Evrópudómstólsins í máli nr. C-315/15 (Pesкова og Peska). SGS telur ástæðu til að taka sérstaklega afstöðu til umsagnarinnar og þeirra röksemda sem þar koma fram.

SGS fellst á með IA að flugrekandi geti borið fyrir sig óviðráðanlegar aðstæður þegar um seinkun er að ræða. Hefur Evrópudómstóllinn meðal annars komist að þeirri niðurstöðu í máli nr. C-11/11 (Folkerts). Óljós tilvísun til málsgreinar 43 í máli nr. C-11/11 getur hins vegar ekki talist haldbær grundvöllur undir stefnubreytingu af hálfu SGS, hvað varðar beitingu á frádráttarreiknireglunni, enda tekur hún með engu móti mið af niðurstöðu dómsins í máli nr. C-315/15 (Pesкова og Peska) og ber að lesa hana í því samhengi sem hún birtist í dóminum og þeim spurningum sem lagðar voru fyrir dóminn í því tilviki.

SGS telur að líta beri til þeirrar meginreglu reglugerðar EB nr. 261/2004 að taka beri mið af komu farþega á lokaákvörðunarstað við mat á því um hvort bótaskylda seinkun sé að ræða. Í því samhengi ber að líta til þess að Evrópudómstóllinn hefur komist að þeirri niðurstöðu að líta beri á mörg flug, þ.e. sem eru hluti af sömu bókun, sem eina heild (e. „single unit). Flugrekandi sem framkvæmir tengiflug getur til að mynda ekki borið fyrir sig að flugrekandi í fyrra flugi hafi ekki framkvæmt fyrra flug sem skyldi, sbr. C-502/18. Að auki hefur Evrópudómstóllinn komist að þeirri niðurstöðu við útreikning á lengd flugs beri að horfa til brottfararstaðar og síðasta áfangastaðar samkvæmt bókun, sbr. C-559/16. Þá kemur skýrlega fram í niðurstöðu Evrópudómstólsins í máli nr. C-11/11 að miða beri seinkun við komu á lokaákvörðunarstað samkvæmt bókun, sbr. h-liður 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. SGS fellst með vísan til framangreinds ekki á þá aðferðafræði sem lögð er til í umsögn IA.

Kemur næst til skoðunar hvort að seinkun á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Seinkun á flugi nr. FI622 var að sögn IA vegna manneklu hjá flugumferðarstjórn í brottfararflugvelli. Fyrir liggur að seinkun á komu FI622 til Keflavíkur nam alls 58 mínútum. 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.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Pesкова 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 kvartenda til Helsinki var 10 klukkustundir og 50 mínútur. Heildarseinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað að frádregnum 58 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.

Réttur til aðstoðar

Kvörtunin lýtur einnig að því að IA hafi ekki litið til þess að kvartandi ferðaðist með EU-Disability Card. Að mati SGS er engin krafa lögð á rekstraraðila flugvallar eða flugrekanda að horfa til slíks skjals sem grundvöll að þjónustu við hreyfihamlaðra að sérstakri þjónustu. Telur SGS því að fallast beri á þau ummæli sem fram koma í umsögn Isavia hvað þessi atriði varðar.

Kvörtunin lýtur jafnframt að því að kvartanda hafi ekki verið boðin viðeigandi hvíldaraðstaða á meðan seinkuninni stóð. Ljóst er að reglugerð (EB) nr. 1107/2006, sem innleidd er með reglugerð nr. 475/2008 um réttindi fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga sem ferðast með flugi, leggur ýmsar skyldur á herðar framkvæmdastjórn flugvallar, sem tilgreindar eru í I. viðauka við reglugerðina. Framkvæmdastjórn flugvallar er skilgreind í f-lið 2. gr. sem „framkvæmdastjórn sem hefur nánar tiltekið það hlutverk samkvæmt landslögum að stjórna og hafa umsjón með grunnvirkjum flugvallar ásamt því að samræma og stjórna starfsemi rekstraraðila sem starfa á flugvellið eða innan flugvallakerfisins.“ Í þeim skyldum sem leiðir af I. viðauka við reglugerðarinnar felst þó ekki efnisleg skylda til að bjóða upp á hvíldaraðstöðu á meðan á seinkunn stendur. Ákvæði 3. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 felur þá að mati SGS ekki í sér skyldu á flugrekanda til þess að bjóða upp á slíka aðstöðu.

Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig 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. FI622 þann 1. júlí 2024.

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, 15. júlí 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson