

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 37/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI614 þann 2. mars 2018.

### I. Erindi

Þann 22. ágúst 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi Icelandair (IA) FI614 þann 2. mars 2018 frá New York til Keflavíkur. Fluginu var aflýst vegna veðurs.

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. 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

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 26. ágúst 2019. Í svari IA þann 6. september 2019 kemur m.a. fram:

*„Til stóð að flugið færi frá JFK flugvelli í New York til Íslands (KEF) klukkan 19.40 að staðartíma þann 2. mars og lenti í KEF klukkan 06.15 að staðartíma í Keflavík næsta morgun (sjá viðhengi). Um það leyti sem til stóð að starfrækja flugið voru veður á svæðinu sérstaklega vond en vindur fór í vindkviðum upp í rúmlega 25 m/s. Þá var öllum brottförum frá JFK, um það leyti sem til stóð að starfrækja flugið, aflýst vegna veðurs. Vinsamlegast finndu hjálögð afrit af veðurathugunum á JFK flugvelli um þetta leyti. Þá læt ég einnig fylgja með afrit af grein úr alfræðiorðabók Wikipedia um óveðrið þennan dag sem sýnir nokkuð vel hve gríðarlega vont veðrið var í New York þennan dag og dagana um kring.*

*Vegna þess að aflýsa þurfti fluginu var farþega útvegað annað flug í staðinn sem fór beina leið frá JFK til Heathrow (LHR) flugvallar í London, þar sem endanlegur áfangastaður farþega var. Fór það flug næsta dag og var starfrækt af British Airways (sjá viðhengi). Í tilfellum sem þessum reynir félagið ávallt að útvega farþega næsta mögulega flug en í aðstæðum, líkt og ríktu á JFK í byrjun mars 2018, getur það reynst vandkvæðum bundið þegar fella þarf niður svo verulegt magn fluga. Vinsamlegast finndu hjálagt afrit af stöðuskjá JFK flugvallar frá 2. mars 2018.*

*Í ljósi þess sem að framan greinir er það afdráttarlaus afstaða félagsins að hafna beri kröfu farþega um skaðabætur, á grundvelli 7. gr. reglugerðar (EB) Nr. 261/2004, þar sem um óviðráðanlegar aðstæður var að ræða, sbr. 3. mgr. 5. gr. Áðurnefndrar reglugerðar 261/2004. Félagið telur rétt að benda á, í þessu samhengi, 14. inngangslíð áðurnefndrar reglugerðar*

*261/2004 þar sem m.a. er tekið fram að óviðráðanlegar aðstæður teljist t.d. veðurskilyrði sem samrýmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs.“*

Svar IA var sent kvartendum til umsagnar þann 9. september 2019. Engin frekari svör bárust frá kvartendum.

### **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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáskilulaga 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 SGS 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 vö; 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.

Flugi nr. FI614 var aflýst vegna slæms veðurs. Af hálfu IA er því haldið fram að aflýsingin á viðkomandi flugi falli undir óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Álitaefni þessa máls er hvort að aflýsing á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Í fylgigögnum með athugasemdum IA við kvörtun kvartenda var að finna m.a. upplýsingar úr flugrekstarkerfi félagsins sem sýna fram á að umrædd aflýsing megi rekja til slæmra veðuraðstæðna. Jafnframt má sjá af gögnum málsins að mörg önnur flug lentu einnig í erfiðleikum sökum veðuraðstæðna á umræddum flugvelli um svipað leyti og flug kvartenda átti að fara í loftið. Að mati SGS hefur flugrekandinn því sýnt nægjanlega fram á að slæm veðurskilyrði voru orsök aflýsingar á flugi FI614 þann 2. mars 2019.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að gera kröfu til viðkomandi flugrekanda um að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki í samræmi við orðalag ákvæðisins. SGS metur það svo að IA hafi miðað við aðstæður og atvik málsins uppfyllt skyldur sínar við að lágmarka neikvæðar afleiðingar vegna óviðráðanlegra aðstæðna.

Með hliðsjón af framagreindu telur SGS að rekja megi aflýsingu á flugi kvartenda 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 kvartenda um staðlaðar skaðabætur.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Ícelandair 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 2. mars 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson