

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 249/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI555 þann 16. júlí 2023

I. Erindi

Þann 6. september 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI555 á vegum Icelandair (IA) kl. 07:40 þann 16. júlí 2023 frá Keflavík til Brussel. Áætlaður komutími var kl. 12:55. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 16:20 eða seinkun um þrjár klst. og 25 mínútur 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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 11. september 2023. Í svari IA, sem barst þann 4. október 2023 kom eftirfarandi fram:

Kvartandi átti að fljúga með FI 554 KEF-BRU þann 16. júlí kl. 7:40 og áætlaður landingartími 12:55. Vegna seinkunnar sem verður þá lendar kvartandi í BRU kl 16:19 á staðartíma.

Seinkun varð vegna keðjuverkunar útaf lokun á flugumferð sem orsakaðist vegna bilunar í íslenska flugumferðarstjórnarkerfinu og olli seinkun á fyrra flugi sem framkvæmt var með sömu flugvél og átti að nota í umræddu flugi þennan dag. Látum við fylgja staðfestingu þess efnis í viðhengi.

Í þessu samhengi má vísa í mál C-549/07 Wallentin-Hermann en þar kom fram að undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar skal túlka þröngt. Þar segir að líta þurfi til þess hvort umræddar aðstæður hafi verið utan valdsviðs flugrekandans. Jafnvel þótt flugrekandinn hafi beitt öllum sínum tiltæku ráðum hvað varðar starfsfólk, búnað eða fjármuni sem hann hafði yfir að ráða, hefði hann greinilega ekki getað komið í veg fyrir þær óvenjulegu aðstæður sem það stóð frammi fyrir sem leiddu til þess að fluginu yrði aflýst.

Telur félagið þetta eiga sannarlega við í þessum aðstæðum sem sköpuðust þann 15. júlí síðastliðinn og hafði svo keðjuverkandi áhrif þann 16. júlí líkt og sjá má á gögnum frá kerfinu okkar.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 5. október 2023. 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. FI555 frá Keflavík til Brussel þann 16. júlí 2023 og að fluginu seinkaði um þrjár klst. og 25 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.

Í svari IA kemur fram að þann 15. júlí hafi vegna bilunar í tölvubúnaði Isavia þurft að lenda flugvél þeirri sem framkvæma átti flug kvartanda þann 16. júlí í Glasgow. Vélín kom svo í seinkun til Keflavíkur og fór þaðan í seinkun til Bandaríkjanna sem fylgdi vélinni þar til kom að flugi kvartanda eða í alls þrjá leggi.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari IA er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartanda nr. FI555 þann 16. júlí 2023 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. 15. inngangслиður reglugerðarinnar. Evrópudómstóllinn hefur í máli nr. C-826/19 (*Austrian Airlines*) úrskurðað á þá vegu að við mat á bótaskyldu sé unnt að líta til seinkunar sem hefur orðið til vegna óviðráðanlegra aðstæðna á síðustu þremur leggjum sama loftfars, enda sýni flugrekandi fram á bein orsakatengsl á milli hinna óviðráðanlegru aðstæðna og seinkunarinnar. Að mati SGS hefur IA axlað þá sönnunarbyrði með framlagningu viðhlítandi gagna í umsögn sinni um hinar óviðráðanlegar aðstæður og áhrif þess á næstu þrjá leggi flugvélar þeirrar, sem framkvæmdi flug kvartanda,

Að mati SGS hefur IA þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig 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.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna seinkunar á flugi nr. FI555 þann 16. júlí 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

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.

Reykjavík, 7. janúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson