

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 58/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI633 þann 20. júní 2024

I. Erindi

Þann 13. ágúst 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI633 á vegum Icelandair (IA) þann 20. júní 2024 frá Keflavík til Boston. Vegna veðurs í Boston sneri vélin af leið og lenti í Providence.

Í kvörtuninni kemur fram:

Passengers' arrival at Providence airport (the time when passengers were allowed to de-plane) more than 3 hours after the scheduled arrival time in Boston. The flight to Boston was cancelled. Icelandair did not provide any information about what was happening and just left us at Providence airport in the middle of the night. We were NOT adequately cared for during this ordeal. We were left to wait in the plane in Providence for over two hours with little water and no information at all. When we were finally told to de-plane, Icelandair did not provide any information, guidance, or help but literally left us in the street at 2am in the morning, at an airport over 60 miles away from our destination.

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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 19. ágúst 2024. Í svari IA, sem barst þann 2. september 2024, kom eftirfarandi fram:

Flug FI 633 þurfti að snúa af leið og lenda í Providence vegna þrumuveðurs í Boston en flugumferðarstjórn hafði skipað fyrir um umferðartakmarkanir í Boston vegna veðursins (ground stop). Þessar takmarkanir voru í gildi til 03:51 GMT eða til 23:51 að staðartíma. Sjá fylgigögn þessu til staðfestingar (sjá tilkynningar frá flugmálayfirvöldum vestan hafs frá 20. Júní, ATCSCC ADVISORIES en þar kemur fram hversu lengi takmarkanirnar voru í gildi)

Þegar flug FI 633 var tilbúið til brottfarar frá Providence lenti vélin í samstuði við olíubíl sem var kyrrstæður á vellinum. Í kjölfarið þurfti að aflýsa fluginu vegna skemmdar á

vélinni sem hlaust af atvikinu. Farþegum var því hleypt frá borði í Providence.

Afstaða félagsins er að ekki sé um bótaskyldt atvik að ræða þar sem Providence og Boston teljast vera í sama héraði, borg eða bæ samkvæmt þeim skilningi sem Evrópudómstóllinn hefur lagt í 3. mgr. 8. gr. reglugerðar EB 261/2004 sbr. niðurstöðu dómsins í máli C-826/19 (Austrian Airlines). Þar er því slegið föstu að það leiði ekki til bótaskyldu flugrekanda þótt flug lendi á flugvelli sem er annar en sá sem er tilgreindur í bókuninni ef flugvöllurinn þjónar sama bæ borg eða héraði. Sjá 2. niðurstöðutölulið dómsin:

„In the light of the foregoing, the answer to the second and third questions is that Article 5(1)(c), Article 7(1) and Article 8(3) of Regulation No 261/2004 must be interpreted as meaning that a diverted flight landing at an airport which is not that for which the booking was made but which serves the same town, city or region is not capable of conferring on the passenger a right to compensation for cancellation of a flight.“

Varðandi skilgreiningu á því hvenær flugvellir teljast þjóna sama héraði, borg eða bæ vísast til 23. og 24. mgr. áðurnefnds dóms. Þar kemur fram að miða beri við nálægð flugvallanna við það svæði sem þeir eiga að þjóna fremur en hvort flugvellirnir þjóni svæði sem er afmarkað sem sama stjórnsýslueiningin, því skiptir ekki máli hvort Providence og Boston séu innan sömu borgarmarka. Í því samhengi telur félagið einnig að horfa verði til fjarlægðarinnar milli þessara tveggja flugvalla þ.e. Boston og Providence en fjarlægðin milli flugvallanna eru rúmir 98 kílómetrar. Til samanburðar má nefna að fjarlægðin milli London Heathrow og London Stanstead eru 106 kílómetrar. Þá má benda á að vegna nálægðar flugvallanna eru ekki framkvæmd bein flug milli þeirra, a.m.k. finnast engin bein flug milli flugvallanna þegar leitað er í bókunarkerfum. Með vísan í það sem að ofan greinir er það afstaða félagsins að flugvellirnir Boston og Providence þjóni sama bæ, borg eða héraði í skilningi 3. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar og því leiðir það ekki sjálfkrafa til bótaskyldu að flug FI 633 hafi þurft að snúa af leið og lenda í Providence þar sem flugið síðan endaði.

Eftir stendur álitafnið um það hvernig á að finna út lengd tafarinnar og hve langur tími af töfinni megir rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004. Í því samhengi áréttar félagið að ástæðan fyrir því að vélin þurfti að snúa af leið til Providence var vegna takmarkana sem voru settar vegna þrumuveðurs í Boston. Flug FI 633 var með áætlaðan lendingar tíma klukkan 22:00 að staðartíma í Boston. Eins og fyrirbyggjandi gögn bera með sér var ómögulegt að lenda í Boston alveg þangað til takmörkunum var aflétt en það var um 23:51 að staðartíma eða um svipað leyti og atvikið með eldsneytisbílinn átti sér stað flugvellið í Providence. Ekki liggur þó nákvæmlega fyrir hvenær samstuðið á Providence flugvelli varð. Í lögregluskýrslu um atvikið kemur fram að atvikið hafi verið tilkynnt um 00:05 staðartíma, félagið telur því að miða verði við að samstuðið hafi átt sér stað á þeim tíma. Verður því að leggja til grundvallar að töfin fram að þeim tíma þ.e. frá 22:00 til 00:05 verði rakin til óviðráðanlegra aðstæðna og því verði að telja að lágmarkslengd tafar sem rekja megir til óviðráðanlegra aðstæðna sé 2 klukkustundir og 5 mínútur. Samkvæmt niðurstöðu

Evrópudómstólsins í máli C 315/15 (Peskova og Peska g. Travel Services) ber því að draga 2 klukkustundir og 5 mínútur frá heildarseinkun farþeganna. Þá á eftir að finna lengd heildartafarinnar. Í 3. Niðurstöðutölulið áðurnefnds Austrian Airlines dóms kemur fram að miða beri heildartöfina við þann tíma sem farþeginn kemst annað hvort á lokaáfangastað (sem í þessu tilfelli væri Boston) eða annars nálægs áfangastaðar í samræmi við samkomulag við farþegann. Þessi niðurstaða (eins og margt annað sem kemur frá Evrópudómstólnum og varðar reglugerð EB 261/2004) vekur þó upp fleiri spurningar en hún svarar og lendir á vissan hátt í árekstri við raunveruleikann þegar henni er beitt í framkvæmd. Það er illa hægt að miða við þann raunverulega tíma sem farþegarnir komast á upphaflega áætlaðan áfangastað því viðkoma þar þjónar oftast nær engum tilgangi fyrir farþegana. Farþegarnir hafa lent á flugvelli sem þjónar sama svæði og upphaflegur lokaákvörðunarstaður og því nærtækast fyrir farþegana að koma sér beint á dvalarstað.

Því er það oftast nær raunin að farþegarnir hafa ekki viðkomu á upphaflega áætluðum lokaákvörðunarstað eftir að hafa ferðast með flugi sem er snúið af leið og lendir á flugvelli sem er ekki sá sami og upphaflegi lokaákvörðunarstaður en þjónar sama bæ borg eða héraði. Sú var raunin í tilfelli kvartanda þar sem fyrir liggur kvittun frá kvartanda fyrir leigubílaferð frá flugvellingnum í Providence en kvittunin greinir frá tilteknu heimilisfangi sem er annað en Boston flugvöllur.

Afstaða félagsins er því sú að þar sem ekki liggi fyrir sá tími sem farþegar komu á upphaflegan lokaákvörðunarstað beri að bæta við seinkunina þeim meðaltíma sem það tekur að ferðast milli flugvallarins sem var lent á og upphaflegs lokaákvörðunarstaðs. Samkvæmt fyrirbyggjandi upplýsingum tekur ökuferðin 58 mínútur, (sjá gögn þessu til staðfestingar í viðhengi) því skal 58 mínútum bætt við þann tíma sem farþegum var hleypt frá borði.

Önnur aðferðfræði við afmörkun á heildarseinkun t.d. að miða við þann eiginlega tíma sem farþegar koma á dvalarstað eða lokaákvörðunarstað væri haldin töluverðum annmörkum. Farþegar hafa þá visst forræði yfir því hversu lengi heildartöfin varir og sönnun á því hvenær farþegar koma á áfangastað getur í vissum tilfellum verið ómöguleg. Bótaréttur farþega gæti því ráðist af atriðum eins og hversu langan tíma farþegar voru á flugvellingnum eftir landingu, getur þar skipt máli hvort farþegar voru með innritaðan farangur eða ekki og hvort farþegar hafi þurft að fara í gegnum vegabréfaeftirlit. Farþegum í sama flugi gæti því verið mismunað á ómálefnalegan og handahófskenndan hátt.

Þá verður að taka mið af því að ef flug FI 633 hefði flogið frá Boston til Providence hefði heildartöf farþega að öllum líkindum farið yfir 3 tíma, en flugtíminn milli Providence og Boston er áætlaður 35 mínútur. Þá má búast við að umferðartafir hafi verið í Boston flugvellingnum vegna veðurs og farþegar því ekki komist frá borði fyrr en meira en 3 klukkustundum frá upphaflega áætluðum komutími.

Varðandi það hvenær farþegum var hleypt frá borði þá liggur ekki nákvæm tímasetning um það hvenær hurðin opnaðist og farþegum var hleypt út. Miðað við frásagnir annarra

farþega var farþegum hleypt frá borði um klukkan 1:20 að staðartíma. Sé gengið út frá þeirri tímasetningu er töfin á flugvellinum 3 klukkustundir og 20 mínútur þá er bætt við 58 mínútum (meðalaksturstími milli flugvalla) og verður því að ganga út frá því að heildarseinkun hafi verið 4 klukkustundir og 18 mínútur. Þar sem 2 klukkustundir og 5 mínútur verða raktar til óviðráðanlegra aðstæðna er seinkunin undir 3 tímum og því ekki um bótaskylda töf að ræða.

Verði ekki fallist á ofangreind sjónarmið varðandi afmörkun á heildartöf, þá ber engu að síður að draga 50 % af bótaupphæðinni í tilfelli kvartanda. Eins og áður kom fram liggur fyrir kvittun frá farþegum fyrir Uber ferð þar sem kemur fram að þeir hafi komist á tiltekið heimilisfang klukkan 3:23. Verði gengið út frá því að heildarseinkunin nemi þeim tíma sem vélin átti að lenda, þ.e 22:00 að staðartíma og þangað til Uber ferðinni lauk (3:23) nemur heildarseinkunin 5 klukkustundum og 23 mínútum. Frá þeirri seinkun verður að draga frá 2 klukkustundir og 5 mínútur sem nemur seinkun sem orsakaðist vegna veðurs. Nemur þá heildarseinkun sem má rekja til aðstæðna sem ekki teljast óviðráðanlegar 3 klukkustundir og 18 mínútur. Með vísan í 2. mgr. 7. gr. reglugerðar EB 261/2004 ber því að lækka bótafjárhæðina um 50 %.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 5. september 2024. Í svari kvartenda kom fram:

Everything that is reported is correct, but I would like to add two points.

1. The calculations made below are based on the assumption that passengers were allowed to deplane and immediately got transportation to their final destination. As evidenced by the UBER receipt, it was not straightforward to locate an Uber in the middle of the night and that led to an additional delay. For this reason, we agree with the calculation of a total delay of 5 hours and 23 minutes. We also agree that subtracting the 2 hours and 5 minutes attributable to the weather, the remaining delay is 3 hours and 18 minutes. This is indeed a delay that involves at least partial compensation.
2. The regulation is very clear about the fact that appropriate communication from the airline must be delivered to the customers. Article 5 states that *"When passengers are informed of the cancellation, an explanation shall be given concerning possible alternative transport."* As I already stated in my previous emails, no information or explanation was provided by Icelandair during this event. The airline refused to communicate with the passengers both on and off the aircraft.

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 SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar sbr. 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 kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI633 frá Keflavík til Boston þann 20. júní 2024 og að vélin lenti í Providence vegna veðurs í Boston. Álitafni þessa máls er hvort atvikið sé bótaskyldt á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024.

Fyrst kemur til álita hvort fara eigi með um atvikið sem seinkun eða aflýsingu í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Í forúrskurði Evrópudómstólsins í máli nr. C-826/19 (Austrian Airlines) sló dómstóllinn því föstu að skýra beri ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004 þannig að þegar flugvél lendir á öðrum flugvelli en þeim, sem tilgreindur er í bókun flugfarþega, eigi reglur um aflýsingu við nema þegar hinn nýi flugvöllur er staðsettur í sama bæ, borg eða svæði (e. town, city or region). SGS fellst á þær röksemdir sem fram koma í umsögn IA hvað þessi atriði varðar og að fara eigi um atvikið sem seinkun í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.

Því næst kemur til skoðunar hvort seinkun á komu kvartenda á lokaáfangastað hafi numið a.m.k. þremur klukkustundum sem er skilyrði bótaskyldu samkvæmt niðurstöðu Evrópudómstólsins í framangreindum málum C-402/07 og C-432/07. Forsúrskurði Evrópudómstólsins í framangreindu máli nr. C-826/19 (Austrian Airlines) kemur fram að miða beri seinkun við þann tíma sem farþegi kemst á flugvöll, sem var lokaáfangastaður samkvæmt bókun, eða á annan nálægan áfangastað samkvæmt samkomulagi við flugrekanda. Þar kemur jafnframt fram að flugrekandi skuli að eigin frumkvæði bjóða farþega upp á kostnað við flutning ýmist á flugvöll, sem er lokaáfangastaður samkvæmt bókun, eða á annan nálægan áfangastað. Þessi niðurstaða leiðir til þess að flugrekandi getur komist hjá bótaskyldu skv. reglugerð EB nr. 261/2004 með því að tryggja það að farþegi komist á lokaáfangastað eða annan nálægan stað, eftir að lent hefur verið á öðrum flugvelli en kemur fram í bókun (mgr. 65). Með vísan til umsagnar kvartenda er það mat SGS að kvartendum hafi ekki verið boðinn flutningur af hálfu IA í samræmi við framangreint. Leiðir af þeirri niðurstöðu að miða beri heildarseinkun á komu kvartenda á lokaáfangastað við þann tíma sem sem þeir komu á dvalarstað í Boston eða 5 klukkustundir og 18 mínútur.

Í þriðja lagi kemur til skoðunar hversu mikinn hluta seinkunarinnar meggi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna. Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð gögn IA um umferðartakmarkanir í Boston. Staðfesti sérfræðingurinn framlögð gögn. SGS fellst á að leggja til grundvallar að töfin vegna þessa hafi numið tveimur klukkustundum og 5 mínútum, með vísan til umsagnar IA. Skýrt er um það mælt í 15. inngangslíð reglugerðar EB nr. 261/2004 að ákvarðanir flugumferðarstjórnar teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðarinnar. SGS telur því að rekja megi 2 klukkustundir og 5 mínútur til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðarinnar.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova 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 heildaseinkun 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 kvartenda á lokaáfangastað var 5 klukkustundir og 18 mínútur sólarhringar. Heildarseinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað að frádregnum 2 klst. og 5 mínútum er lengri en þrjár klukkustundir. 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 kvartenda á lokaákvörðunarstað því bótaskyld.

Að lokum kemur til álita hvort skilyrði séu uppfyllt til að lækka bótafjárhæðina um 50% með vísan til 2. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Af niðurstöðu Evrópudómstólsins í sameinuðum málum nr. C-402/07 og 432/07 (Sturgeon) leiðir að nemi seinkun á

lokaáfangastað, sem ekki má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna, meira en þremur klukkustundum en minna en 4 klukkustundum megi lækka bótafjárhæð um 50%, sbr. 2. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Telur SGS að skilyrði séu uppfyllt til beitingar lækkunarreglu 2. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 í máli þessu.

Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi IA samkvæmt skv. b-lið 1. mgr. 6. gr., sbr. einnig c-liður 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna seinkunar á flugi IA þann 20. júní 2024. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartenda um skaðabætur samþykkt en þó þannig að bótafjárhæðin er lækkuð um 50% með vísan til 2. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ú r s k u r ð a r o r ð

Icelandair ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 300 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. FI633 þann 20. júní 2024.

Icelandair skal endurgreiða kvartendum 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. stjórnarsýslulaga, 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, 16. júlí 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson