

Úrskurður Samgöngustofu nr. 30/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI689 þann 19. desember 2022

I. Erindi

Þann 16. júní 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI689 frá Keflavík til Orlando þann 19. desember 2022 kl. 17:15. Fluginu var aflýst vegna veðurs og kvartendum var útvegað nýtt flug þann 21. desember 2022 kl. 18:00.

Kvartendur telja aflýsinguna hafa komið til vegna ákvörðunar IA en ekki vegna þess að ómögulegt hefði verið að standa fyrir fluginu. Flugvöllurinn hefði verið opinn og nokkrar komur og brottfarir millilandafluga höfðu átt sér stað yfir daginn. Þá hefði IA flogið starfsmönnum sínum milli Keflavíkur og Reykjavíkurflugvallar. Því telja kvartendur ákvæði 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr 261/2004 ekki leysa flugfélagið undan skyldu til greiðslu skaðabóta eða annarra bóta.

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 endurgreiðslu á útlögðum kostnaði og hefur IA samþykkt kröfuna og endurgreitt útlagðan kostnað.

Þá fara kvartendur fram á endurgreiðslu vegna sætavals. IA hefur samþykkt endurgreiðslu vegna sætavals hafi sérstaklega verið greitt fyrir það.

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. reglugerðarinnar er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd hennar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Ásamt kvörtun bárust SGS tölvupóstsamskipti á milli kvartenda og flugrekanda, í svari IA til kvartenda kom eftirfarandi fram:

Varðandi kröfur á hendur Icelandair vegna flugs 19. desember bókunarnúmer (2VQITD). Við biðjumst innilega afsökunar á seinum svörum. Varðandi kröfur um staðlaðar Evrópu bætur þá bendum við góðfúslega á að samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um réttindi flugfarþega, geta farþegar, vissulega, átt rétt á bótum vegna

röskunar á flugi. Í 3. mgr. 5. gr. áðurnefndrar reglugerðar, er þó kveðið á um að flugrekendur beri ekki bótaskyldu í tilfellum þar sem röskun verður af völdum óviðráðanlegra aðstæðna. Óviðráðanlegar aðstæður eru óaðskiljanlegur hluti flugrekstrar sem geta, því miður, valdið röskunum á flugi. Sem dæmi um slíkar aðstæður má nefna náttúruhamfarir, verkföll eða veðurfar.

Umrætt flug FI 689 var fellt niður vegna veðuraðstæðna í Keflavík (sjá meðfylgjandi gögn í viðhengi) auk lokunar Reykjanesbrautar.

Hvað tilvísuð veðurskilyrði varðar vill félagið góðfúslega benda á að þau ollu því m.a. að öllum leiðum til og frá Keflavíkurflugvelli var lokað en óumdeilt hlýtur að vera að ein þeirra krafna sem gerðar eru til flugs, sbr. framangreindur 14. inngangslíður, er að flugstjórnarklefi sé mannaður hæfum aðilum til að stýra loftfari. Þá er það í fullu samræmi við dómaframkvæmd Evrópudómstólsins, m.a. í máli Wallentin- Hermann gegn Alitalia, nr. C-549/07 að við mat á óviðráðanlegum aðstæðum beri að líta til þess hvort atvik séu að eðli og uppruna utan eiginlegrar yfirstjórnar flugrekanda og hvort að í þeim felist þættir sem flokkist til hefðbundinnar flugrekstrarstarfsemi. Með vísun til þessa telur Icelandair það yfir allan vafa hafið að aðstæður, sem valda því að áhafnir og starfsfólk kemst ekki til flugvallar, vegna veðurskilyrða beri að heimfæra sem óviðráðanlegar aðstæður, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004.

Varðandi tilvísun í að starfsfólk Icelandair hafi verið flutt með flugi til Keflavíkur þá var það gert daginn eftir þann 20. aðstæður, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004. desember til að koma þeim farþegum sem voru fastir á flugvellingnum og höfðu komið með tengiflugi á leiðarenda

Slíkar aðgerðir hefður engum tilgangi þjónað þann 19. desember þar sem farþegar komust heldur ekki til flugstöðvar auk þess sem veðuraðstæður komu í veg fyrir að flug væri framkvæmt.

Þess vegna höfnum við kröfum um staðlaðar bætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004.

Varðandi endurgreiðslu á útlögðum kostnaði þá biðjum við um að fá kvittanir sendar svo hægt sé að afgreiða þann hluta beiðnarinnar, hægt er að senda kvittanir í viðhengi með því að svara þessum pósti, sérstaklega hvað varðar kostnað fyrir gistingu sem er vel gerlegt að útvega með því að hafa samband við hótelið sem gist var á. Varðandi endurgreiðslu á sætum þá kemur skýrt fram í skilmálum er lúta að greiðslu á sætum að þjónustan er óendurgreiðanleg sjá hér:<https://www.icelandair.com/is/adstod/skilmalar-og-skilyrdi/saetisval-economy/>

Hafi verið greitt fyrir sæti eða aðra aukþjónustu í fluginu sem var fellt niður væri slík þjónustua að sjálfsögðu endugreidd enda hafa fyrframgreiddar máltíðir fyrir flugið sem var fellt niður verið endugreiddar. Hins vegar virðist ekki hafa verið greitt fyrir sæti

fyrir flugið þann 19. desember heldur var þetta sætisval á þeim stað í farrýminu sem var innifalið í fargjaldi miðans. Hægt er að lesa meira um sætisval á Economy hér: <https://www.icelandair.com/is/adstod/fyrir-flugid/saetisosk/>

SGS sendi kvörtunina til IA til umsagnar með tölvupósti þann 19. júní 2023. Í svari IA sem barst þann 4. júlí 2023 kom eftirfarandi fram:

Kvartandi krefst skaðabóta vegna aflýsingar á flugi FI689 KEF-MCO þann 19. desember. Óumdeilt er að það voru afar slæmar veðuraðstæður þennan dag. Félagið hafnar kröfu um staðlaðar skaðabætur skv. 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 261/2004 þar sem aflýsing flugs kvartanda var valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar. Þá vísar félagið í 14. tl. inngangslíða reglugerðarinnar sem fjallar um að óviðráðanlegar aðstæður geti skapast vegna veðurskilyrða sem samræmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs.

Þá var öllum leiðum til og frá Keflavíkurflugvelli lokað þennan morguninn sem gerði flugfélaginu enn erfiðara fyrir en óumdeilt hlýtur að vera að ein þeirra krafna sem gerðar eru til flugs, sbr. framangreindur 14. inngangslíður, er að flugstjórnarklefi sé mannaður hæfum aðilum til að stýra loftfari. Þá er það í fullu samræmi við dómaframkvæmd Evrópudómstólsins, m.a. í máli Wallentin-Hermann gegn Alitalia, nr. C-549/07 að við mat á óviðráðanlegum aðstæðum beri að líta til þess hvort atvik séu að eðli og uppruna utan eiginlegrar yfirstjórnar flugrekanda og hvort að í þeim felist þættir sem flokkist til hefðbundinnar flugrekstrarstarfsemi. Með vísun til þessa telur Icelandair það yfir allan vafa hafið að aðstæður, sem valda því að áhafnir og starfsfólk kemst ekki til flugvallar, vegna veðurskilyrða beri að heimfæra sem óviðráðanlegar aðstæður, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004.

Verðum við því virðingarfyllst, að hafna bótakröfu kvartanda. Kvartandi hefur fengið greiddan útlagðan kostnað vegna gistingar.

Með umsögn IA fylgdu gögn sem staðfestu að veður var slæmt þann 19. og 20. desember. SGS sendi kvartendum umsögn IA þann 4. júlí 2023. Þann 17. júlí bárust athugasemdir kvartanda við umsögn IA þar sem áréttað var að kvartendur gerðu í fyrsta lagi kröfu um staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evra á hvern farþega, í öðru lagi skaðabætur vegna útlagðs kostnaðar m.t.t. mismunar á meðaltalskostnaði skv. viðmiði og kostnaði skv. kvittunum. Kvartendur byggðu m.a. á þeim sjónarmiðum að flugvöllurinn í Keflavík hefði verið opinn, nokkrar komur og brottfarir hefðu átt sér stað og IA hefði getað ferjað starfsmenn með innanlandsflugi. Kvartendur mótmæltu umsögn IA og töldu veðurgögn sem lögð höfðu verið fram ekki áreiðanleg gögn og töldu IA ekki hafa skýrt til fulls hvað átt hefði verið við með lokun leiða til og frá Keflavíkurflugvelli. Kvartendur töldu IA ekki hafa sýnt fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hefðu verið gerðar og að veðuraðstæður á flugvellinginum hefðu ekki verið með þeim hætti að ekki hefði verið hægt að fljúga. Þá töldu kvartendur IA hafa verið í lófa lagið að flytja starfsmenn með flugi til Keflavíkur. Kvartendur töldu því óviðráðanlegar aðstæður ekki hafa verið uppi sem leiddi til aflýsingar flugs FI689.

Þann 24. ágúst 2023 óskaði SGS eftir upplýsingum um það hvort kvartendur hefðu verið upplýstir um réttindi þeirra samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Í svari IA sem barst þann 29. ágúst 2023 kom eftirfarandi fram:

Ég hef óskað eftir upplýsingum um hvaða upplýsingar það voru sem farþegar fengu send þegar flugi þeirra var aflýst. Því miður hafa svörin ekki skilað miklum árangri enn sem komið er. Þó vil ég ítreka að um var að ræða vissulega óvenjulega tíma fyrir flugfélagið þar sem dagana á undan voru mjög slæmar veðuraðstæður sem leiddi til lokunar á brautinni með tilheyrandi afleiðingum fyrir félagið og alla farþega sem áttu flug með Icelandair.

Á stöðvum okkar, hvort sem er í Keflavík eða erlendis, erum við með ítarlegar upplýsingar á bæklingum um réttindi flugfarþega í tilfellum flugraskana. Umræddir bæklingar ættu að vera aðgengilegir á þjónustuborðum þjónustuaðila okkar og eru einnig hjálagaðir til hæginda. Þá erum við einnig með almenna upplýsingasíðu á heimasíðunni okkar um réttindi flugfarþega sem við vísum öllu jafna til þegar flugáætlun raskast hjá okkur að einhverju marki.

Þá vil ég ítreka að kvartendur hafa fengið allan útlagðan kostnað skv. 9. gr. reglugerðarinnar nr. 261/2004.

Í svari lögmanns kvartenda sem barst þann 6. nóvember 2023 kom eftirfarandi fram:

Það ítrekast hér með að kvartendum voru ekki veittar neinar upplýsingar varðandi réttindi sín er flug þeirra var fellt niður.

Kvartendur reyndu árangurslaust að ná sambandi við starfsmenn Icelandair klukkutímum saman, svo það væri engin möguleiki á því að Icelandair hefði veitt þeim upplýsingar um réttindi sín.

Í svari sínu, í kjölfar spurningar Samgöngustofu um hvort Icelandair hafi upplýst kvartendur um réttindi sín, segir Icelandair: “Ég hef óskað eftir upplýsingum um hvaða upplýsingar það voru sem farþegar fengu send þegar flugi þeirra var aflýst. Því miður hafa svörin ekki skilað miklum árangri enn sem komið er.”

Ef Icelandair hefði í raun veitt kvartendum upplýsingar um rétt sinn, hefði margra mánaða leit þeirra innanhúss skilað árangri og gögnin hefðu verið lögð fram. Erfitt getur þó verið að finna gögn sem eru að öllum líkindum ekki til. Icelandair hefur því ekki getað sýnt fram á að flugfélagið hafi sinnt þessari skyldu sinni, þar sem þeir hafi engin gögn sem sýni fram á það, jafnvel þó Samgöngustofa biðji sérstaklega um það. Sönnunarbyrgði hvílir á Icelandair varðandi þetta og hefur félaginu tekist að sanna það. Er það í samræmi við það sem kvartendur hafa haldið fram. Er því ekki hægt að leggja annað til grundvallar en að félagið hafi ekki upplýst kvartendur um sinn rétt.

Í svari Icelandair segir einnig: “Á stöðvum okkar, hvort sem er í Keflavík eða erlendis, erum við með ítarlegar upplýsingar á bæklingum um réttindi flugfarþega í tilfellum flugraskana. Umræddir bæklingar ættu að vera aðgengilegir á þjónustuborðum þjónustuaðila okkar og eru einnig hjálagaðir til hæginda. Þá erum við einnig með almenna upplýsingasíðu á heimasíðunni okkar um réttindi flugfarþega sem við vísum öllu jafna til þegar flugáætlun raskast hjá okkur að einhverju marki”.

Icelandair reynir í rauninni ekki að halda því fram að bæklingarnir sé afhentir farþegum almennt, ekki að kvartendum hafi verið afhentur bæklingur, eða bent á hann. Sama á við um almennu upplýsingarnar á heimasíðu þeirra. Þar fyrir utan teljast almennar upplýsingar á heimasíðu og almennar upplýsingar í bæklingi sem hugsanlega ætti að vera staðsettur einhvers staðar á stórum flugvelli, ekki fullnægjandi upplýsingagjöf til farþega á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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 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 vól; 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.

Lofthæðalögum nr. 80/2022 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.

Til skoðunar kemur hvort að aflýsing á flugi nr. FI689 þann 19. desember 2023 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sönnunarbyrði fyrir því að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða hvílir alfarið á flugrekandanum og ber honum að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir haf verið gerðar til að koma í veg fyrir aflýsinguna eða seinkunina. Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallann af þeim sönnunarskorti, sbr. 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar 261/2004.

Fyrir liggur í málinu að veðurskilyrði voru afar slæm þann 19. desember 2022, sem hafði þær afleiðingar í för með sér að mikil röskun varð á flugumferð. Allflest áætlunarflug féll niður þann dag og Reykjanesbraut var lokað vegna ófærðar sem leiddi til þess að áhafnir komust ekki til flugstöðvarinnar, sjá í þessu sambandi skýrslu starfshóps á vegum innviðaráðuneytis um lokun Reykjanesbrautar¹ þar sem vont veður er staðfest en í skýrslunni kemur fram að „Aðfaranótt mánudagsins 19. desember gerði óvenjulegan veðurofsa á Reykjaneskaga með þeim afleiðingum að Reykjanesbraut var lokað frá álverinu í Straumsvík að Fitjum frá klukkan 04:04 mánudaginn 19. desember til klukkan 20:59 (16,9 klst.) og aftur frá klukkan 22:19 til klukkan 11:51 þriðjudaginn 20. desember (13,5 klst.).

Af hálfu IA er því haldið fram að slæmar veðuraðstæður hafi valdið seinkun á flugi nr. FI689 og að veðrið hafi bæði haft áhrif á flugumferð sem og valdið því að vegurinn að flugstöðinni hafi verið lokaður og því hafi áhöfn og farþegar ekki komist til flugvallarins.

Með vísan til framangreinds verður að telja að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið því að flugi IA var aflýst umræddan dag, og að undantekningarregla 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við. Með hliðsjón af framangreindu er það mat SGS að kvartendur eigi ekki rétt á stöðluðum skaðabótum skv. reglugerðinni.

Kvartendur hafa þegar fengið greiddan útlagðan kostnað.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi IA vegna aflýsingar á flugi nr. FI689 þann 19. desember 2022 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, 14 maí 2024

Berglind Gísladóttir

Ómar Sveinsson