

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 152/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI17 þann 18. febrúar 2023 og 19. febrúar 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 25. mars 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Compensair, f.h. A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI17 á vegum Icelandair (IA) þann 18. febrúar 2023 frá Ísafirði til Reykjavíkur. Fluginu var aflýst með tilkynningu skömmu fyrir flug. Að sögn IA fékk kvartandi fékk þá nýtt flug nr. FI27 með IA þann 19. febrúar 2023 en því flugi var einnig aflýst. Kvartandi var þá bókaður í annað flug með IA þann 20. febrúar 2023.

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 kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 27. mars 2024. Í svari IA, sem barst þann 10. apríl 2024, kom eftirfarandi fram:

Icelandair hefur skoðað mál kvartanda. Samkvæmt bókun kvartanda þá átti hann að fljúga 18. febrúar 2023 frá IFJ-RKV með FI17 kl. 14:25 með landingartíma 15:10.

Vegna veðuraðstæðna á Ísafirði þennan dag var fluginu aflýst. Viðkomandi farþegi var endurbókaður á flug næsta dag þann 19. febrúar 2023 en af sömu ástæðu var það flug einnig fellt niður. Farþegi var því endurbókaður þann 20. febrúar 2023 með FI17.

Samkvæmt 7. gr. reglugerðar nr. 261/2004 geta farþegar vissulega átt rétt á bótum vegna röskunar á flugi. Þá kemur fram í 3. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar að flugrekendur beri ekki bótaskyldu í tilfellum þar sem röskun verður af völdum óviðráðanlegra aðstæðna.

Þessa daga var sannarlega um að ræða slæmar veðuraðstæður, og þess til staðfestingar sendum við veðurgögn þess efnis. Í ljósi þessa, verðum við að hafna bótakröfu kvartanda um skaðabætur vegna niðurfellingar á flugi. Hafi kvartandi kvittanir fyrir útlögðum kostnaði þá getum við greitt það.

Meðfylgjandi voru veðurgögn þau sem IA vísaði til í framangreindu svari.

SGS sendi Compansair, f.h. kvartanda, svar IA til umsagnar þann 11. apríl 2024. Í svari kvartanda kom fram:

Our weather data shows that no such conditions were noticed. In the planned time of departure there were no major adverse weather events: the visibility was good, no stiff wind gusts or thunderstorm.

From our point of view, there is no extraordinary circumstance, that could cause such a cancellation and our mutual client is entitled to a rightful compensation.

Meðfylgjandi voru hlekkir á vefsíður, staðhæfingum kvartanda til stuðnings.

### **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 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. 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.

### **Staðlaðar skaðabætur**

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI17 frá Ísafirði til Reykjavíkur þann 18. febrúar 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu skömmu fyrir flug. Í kjölfar aflýsingarinnar var kvartanda boðið nýtt flug með IA þann 19. febrúar 2023 en því flugi var aflýst. Álitafni þessa máls er hvort aflýsingar á flugum kvartanda leiði til bótaskyldu IA á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að þær megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn IA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður dagana 18. og 19. febrúar 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að aflýsa flugum kvartanda.

Í umsögn sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kemur fram að ófært hafi verið á Ísafirði þann 18. febrúar vegna skúra og vindáttar. Þá hafi verið vonskuveður í Reykjavík og á Ísafirði þann 19. febrúar 2023 og öllum flugum aflýst.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsingar á flugum kvartanda nr. FI17 þann 18. febrúar 2023 og 19. febrúar 2024 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 14. inngangslíður reglugerðarinnar. 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 aflýsingar á flugi nr. FI17 dagana 18. febrúar 2023 og 19. febrúar 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, 5. nóvember 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson