

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 229/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI532 þann 2. og 3. desember 2023.

I. Erindi

Þann 11. janúar 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI532 á vegum Icelandair (IA) kl. 07:20 þann 2. og 3. desember 2023 frá Keflavík til Munchen. Flugíð fór af stað á réttum tíma en var snúið við. Kvartandi var settur á nýtt flug næsta dag sem einnig var aflýst.

Kvartandi 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 12. janúar 2024. Í svari IA, sem barst þann 24. janúar 2024 kemur eftirfarandi fram:

Kvartandi krefst skaðabóta vegna aflýsingar á flugi til Munchen þann 2. desember en sú aflýsing teygði sig til 3. desember.

Aflýsingin þann 2. desember var vegna veðurs í Munchen og má sjá fylgigögn þess til stuðnings í viðhengi. Aflýsing kvartanda var því valdið af óviðráðanlegum aðstæðum sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004. Þá vísar félagið í 14. tl. inngangслиða reglugerðarinnar sem fjallar um að óviðráðanlegar aðstæður geti skapast vegna veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs.

Þann 3. Desember má einnig rekja aflýsinguna til veðuraðstæðna en um var að ræða mikla vetrarfærð á flugvellingum en eins og sjá má var meirihluti áætlaðra fluga aflýst þann daginn. Vegna ákvörðunar flugumferðarstjórnar, sem Icelandair verður eðli máls að hlíta, þá fær vélin ekki leyfi til að leggja af stað til Munchen fyrr en í fyrsta lagi 20:43 um kvöldið. Þá er ekki aðeins áhöfnin runnin út á leyfilegum hvíldartíma heldur var ástandið þannig á flugvellingum að frekari seinkanir voru líklegar. Þá eru landingartakmarkanir í gildi eftir klukkan 23 á kvöldin í Munchen og því var veruleg óvissa um hvort yfir höfuð hefði verið hægt að framkvæma flugið. Þess vegna var tekin ákvörðun um að aflýsa fluginu enda hefur það verið álitíð að tilraunir til að framkvæma flugið seinna um kvöldið myndu ekki bera ávöxt. Sú ráðstöfun að hafa tiltæka vara áhöfn hefði að öllum líkindum engu breytt varðandi það hvort fluginu hefði verið aflýst eða

ekki. Hefði hins vegar aflýsingin ráðist af því atriði hefði vara áhöfn að öllum líkindum verið kölluð til og þá reynt að framkvæma flugið.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 24. janúar 2024. Ekkert svar barst frá kvartanda.

Thank you for sharing the email.

Munich air traffic control gave Icelandair clearance to depart 20:43 on Dec 3, 2023 which would have given clearance and eliminate any uncertainties for Icelandair to land in Munich that night.

Icelandair decided not to proceed with this NEWCTOT but instead further delay the departure for another 12hrs to Dec. 4 08:40.

On the subject of crew availability, Icelandair email response below contradicts what Icelandair staff informed us at the airport which questions the validity of either reasons.

Icelandair plane also would have passed the decibel level limits for Munich night time restrictions.

It is because of these points that I believe we should be compensated.

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.

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI532 frá Keflavík til München. Þann 2. og 3. desember 2023 og að fluginu 2. desember var snúið við eftir brottför. Flugi kvartanda þann 3. desember var einnig aflýst. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing 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 aflýsingu á flugi kvartanda 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 í München þann 2. og 3. desember 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að aflýsa flugi kvartanda. Í svari sérfræðings flugrekstrardeildar kom fram: „Þetta stemmir, Munich flugvöllur lokaði að mestu leiti sýnist mér 2. desember og opnaði aftur að morgni 3. desember. Hins vegar var ATC restrictions þar vegna flöskuhálsins sem að myndaðist út af lokuninni og flugið fékk slott á sig með brottför frá Keflavík ekki fyrr en 20:43 að kvöldi 3. desember. Þá er orðið tæpt að ná inn til MUC út af næturlökun.“

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. FI532 þann 2. og 3. desember 2023 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. 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. FI532 þann 2. og 3. desember 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, 22. nóvember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson