

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 33/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI580 þann 17. desember 2022.

I. Erindi

Þann 22. september 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur).

Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI580 frá Keflavík til Tenerife þann 17. desember 2022. Upphaflegur áætlaður komutími vélarinnar til Tenerife var kl. 14:05 en raunverulegur komutími vélarinnar var kl. 21:06, eða seinkun sem nemur 7 klukkustundum og 1 mínútu.

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

Kvörtunin var send IA til umsagnar þann 28. September 2023. Í svari IA sem barst þann 25. september 2023 kom eftirfarandi fram:

Icelandair hefur skoðað neðangreint mál. Flug kvartanda átti að starfrækja frá KEF til TFS þann 17. desember 2022 kl 8:40 og lenda kl 14:05. Raunin varð sú að vélin fór frá staði kl. 13:29 á staðartíma og lendi 21:06 um kvöldið í TFS.

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. Mikil snjócoma var þennan dag sem gerði það að verkum að flug kvartanda var í seinkun. 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.

Í þessu samhengi þá látum við fylgja með viðhengi til þess að sýna fram á að um hafi verið að ræða óviðráðanlegar aðstæður, þá sérstaklega þegar Snowtam er skoðað.

Það er því ljóst að töfin á fluginu verður eingöngu rakin til þeirra aðstæðna sem upp voru á Keflavíkurflugvelli morguninn 17. Desember 2022 en engar tafir verða á fluginu eftir

að það var komið í loftið. Þá vísun við í eftirfarandi úrskurði Samgöngustofu nr. 164/2020 og 77/2020 þar sem erfiðleikar við afþingingu vegna erfiðra veðurskilyrða var flokkað sem óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004.

SGS sendi kvartendum umsögn IA þann 28. september 2023. Í ítarlegu svari kvartenda sem barst þann 8. ágúst 2023 kom m.a. eftirfarandi fram:

Ennfremur þarf að hafa í huga að flug frá flugvöllinum var í fullum gangi allan þennan dag. T.d. fór Play til Tenerife kl. 9.32 (með um 20 mínútna seinkun frá áætlun sömu leið), Easyjet til Luton fór 12.20 og Icelandair var með yfir 15 brottfarir á því tímabili sem flug þeirra til Tenerife var seinkað (7 tímar). Tilkynning um seinkun flugs FI580 frá 8:40 til 12:00 kom kvöldinu fyrir flug, án þess að gefin sé ástæða fyrir seinkuninni. Snúum okkur nú að METAR upplýsingunum, en það eru veðurlýsingar (ekki spá) fyrir flugvöllinn, hér endurbirtum við frá IA Metar kl.08.31 og 13.30:

```
SA 17/12/2022 13:30-> METAR BIKF 171330Z 09020KT 0300 R10/0650D SN  
OVC002 M01/M01 Q1005=
```

```
SA 17/12/2022 08:31-> METAR BIKF 170831Z 10016KT 9999 VCSH SCT013  
BKN035 BKN070 M01/M02 Q1003=
```

Á þessum tveimur METAR má sjá að skilyrði til flugs eru sæmileg, og betri (vindur er minni, og skyggni er betra) kl. 8.31 heldur en kl. 13.29 þegar vélin fór loksins frá stæði. Við þetta má bæta að vél PLAY fór til Tenerife kl. 9.32, um 20 mínútum á eftir áætlun auk margra flugvéla frá IA með brottför þennan morgun með minna en þriggja tíma seinkun.

Af ofangreindu verður ekki annað séð en að á BIKF ríktu engar flughamlandi aðstæður þegar flugvél IA (FI580) til Tenerife var ætlað að fara (áætlun), og IA hefur ekki tekist (og varla reynt) að sanna að þarna hafi verið óviðráðanlegar aðstæður, en þess er krafist í 261/2004 gr.3. Flugrekanda ber ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur 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.

Fullyrðing IA (“Óumdeilt er að það voru afar slæmar veðuraðstæður þennan dag”) er röng í þessu samhengi. Til eru þeir sem telja að alltaf sé slæmt veður í Keflavík, aðrir segja að það sé slæmt að minnsta kosti 100 daga á ári. Flugmenn sem lesa METARinn að ofan kl. 08.31 segja að þetta lýsi þokkalegu flugtaksveðri fyrir stóra farþegaþotu. Þannig að þessi “Óumdeilt..” fullyrðing IA er röng.

Lokaorð:

Aðilar málsins eru sammála um að töf hafi orðið á komu farþega á áfangastað sem nemur 7 klukkutímum.

Veður á Keflavíkurflugvelli var vetrarveður og má eiga von á að einhver töf geti orðið á flugi, en þeir 3 tímar sem flug getur tafist án bóta ætti að duga í flestum tilfellum. Ef tafir eru meiri en það þarf flugfélagið að greiða bætur skv. 3.mgr.5. gr. 261/2004. Eina undantekningin frá þeirri reglu er: Flugrekanda ber ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur 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.”

Gögn þau sem IA hefur lagt fram í þessu máli eru langt frá því að duga til að ofangreind undantekning gildi. Veður var ekki flughamlandi eins og veðurupplýsingar IA sjálfra sýna, auk þess sem umferð var í gangi um völlinn allan seinkunartímann. Þá hefur IA

viðurkennt (sjá 3) að ofan) að ekki var gripið til sérstakra ráðstafana til að reyna að koma í veg fyrir þessa 7 tíma seinkun. Niðurstaða kvartenda er að IA eigi að greiða bæturnar.

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.

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI580 frá Keflavík til Tenerife þann 17. desember 2022. Álitæfni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024.

Í svari IA vegna kvörtunarinnar vísaði flugrekandinn til þess að ekki væri um bótaábyrgð að ræða vegna seinkunar á flugi nr. FI580 þann 17. desember 2022. Þar sem seinkun flugsins falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sökum slæmra veðuraðstæðna í Keflavík sem hafi seinkað brottför vélarinnar sem framkvæmdi flug kvartenda.

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 Keflavík þann 17. desember 2022 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að seinka flugi kvartenda.

Í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kom fram að veðuraðstæður í Keflavík hafi verið slæmar vegna mikillar snjókomu að morgni þann 17. desember 2022. Með hliðsjón af þeim upplýsingum er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartenda nr. FI580 þann 17. desember 2022 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að framangreindu virtu telur SGS að skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar ekki vera uppfyllt varðandi seinkun á flugi kvartenda. Ber því að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur vegna seinkunar á flugi þeirra.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna seinkunar á flugi nr. FI580 þann 17. 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, 4. september 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson