

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 50/2021 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI417 þann 25. mars 2020.

I. Erindi

Þann 5. júní 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI417 frá Dublin til Keflavíkur þann 25. mars 2020.

Samkvæmt gögnum málsins var fluginu aflýst þann 24. mars 2020.

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. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 10. júní 2020. Þann 26. júní 2020 barst umsögn IA vegna kvörtun kvartanda þar sem kemur fram:

„Hvað bótakröfu kvartanda áhrærir vill Icelandair, góðfúslega, benda á að flugi FI417, sem áætlað var að færi frá Dublin til Keflavíkurflugvallar, var aflýst vegna kórónaveirufaraldursins og ferðatakmarkana stjórnvalda, sem settar voru til að stemma stigu við útbreiðslu faraldursins. Má í því samhengi t.a.m. benda á að á þeim tíma sem ráðgert var að flug FI417 lenti í Keflavík var í gildi samkomubann samkoma sem töldu fleiri en 20 manns. Þá var öllum farþegum sem komu til Íslands gert að sæta tveggja vikna sóttkví. Þá hafði Írland einnig gripið til ýmissa takmarkandi aðgerða ss. Lokun verslana, skóla og annara stofnana auk þess að ríkisstjórn Írlands hafði galdið varhug þess að írskir ríkisborgarar ferðuðust til annara landa.

Að öllu framangreindu telur félagið það ekki nokkrum vafa undirorpið að umrædd aflýsing fellur undir skilgreiningu óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. Mgr. 5. Gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, enda útbreiðsla farsóttar, og íþyngjandi takmarkanir stjórnvalda, sem *de facto* hafa áhrif á frjálsta för fólks með þeim hætti að ekki er kleift að starfrækja flug, bersýnilega ekki innan þess sem talist getur til eðlilegrar starfsemi flugrekanda.

Er afstaða félagsins því afdráttarlaus að hafna beri kröfu kvartanda um skaðabætur þær sem um er fjallað í 7. Gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.“

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 26. júní 2020. Engin frekari svör bárust frá kvartanda.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til

Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnsýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 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 völu; 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. 60/1998 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 og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI417 frá Dublin til Keflavíkur þann 25. mars 2020 og fluginu var aflýst þann 24. mars 2020.

Álitaefni þessa máls er hvort að aflýsingu á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í leiðbeinandi tilmælum framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins sem birt voru þann 18. mars 2020 er að finna leiðbeiningar varðandi túlkun á ákvæðum EB reglugerðar nr. 261/2004 vegna þeirra áhrifa sem Covid-19 hefur haft á flugrekendur og farþega, aðallega með hliðsjón af aflýsingu á flugi.¹

Í umræddum leiðbeiningum kemur m.a. fram að óviðráðanlegur aðstæður kunnir að skapast þegar stjórnvöld banna tiltekin flug eða banna för manna þannig að það útiloki í raun umrætt flug. Að því er varðar síðari málsliðinn segir í leiðbeiningunum eftirfarandi:

„This condition may also be fulfilled, where the flight cancellation occurs in circumstances where the corresponding movement of persons is not entirely prohibited, but limited to persons benefitting from derogations (for example nationals or residents of the state concerned).“

¹ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020XC0318\(04\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020XC0318(04)&from=EN)

Í þessu máli verður að líta til þrengjandi lögskýringu Evrópudómstólsins á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 og til útgefna leiðbeininga framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins um að til þess að óviðráðanlegar aðstæður skapist verði að vera um að ræða slíka takmörkun á för manna að hún sé sé „*de facto*“ bann.

Samkvæmt upplýsingum sem sóttar voru af heimasíðu Flightstats voru ýmis flug flogin til Keflavíkur þann 25. mars 2020² og ekkert liggur fyrir um að það hafi einungis verið íslenskir ríkisborgarar sem hafi mátt koma til landsins.

Með hliðsjón af gögnum málsins þá hefur IA ekki að mati SGS sýnt fram á að flug nr. FI417 frá Dublin til Keflavíkur þann 25. mars 2020 var aflýst vegna aðstæðna sem falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi EB reglugerðar nr. 261/2004.

Með vísan til þess sem að framan er ritað, þess að landamærin voru ekki lokað og með hliðsjón af venjubundinni túlkun Evrópudómstólsins á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður, sbr. 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar 261/2004, fellur aflýsing flugsins undir bótaskyld atvik samkvæmt reglugerðinni. Þannig eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 uppfyllt og ber að fallast á kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar á flugi nr. FI417 þann 25. mars 2020.

Ákvörðunarorð

Icelandair ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. einnig c-liður 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 31. ágúst 2021

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson

² Í dæmaskyni má nefna flug á vegum Bluebird Nordic, British Airways, SAS, Air Transat og Icelandair.