

**Samgöngustofu nr. 68/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI602 þann 21. desember 2022.****I. Erindi**

Þann 23. apríl 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI602 á vegum Icelandair (IA) kl. 19:45 þann 21. desember 2022 frá Toronto til Stokkhólms með millilendingu í Keflavík. Brottför frá Toronto seinkaði og kom vélin til Keflavíkur í 2. klst. og 58 mínútna seinkun og missti kvartandi af tengiflugi sínu. Kvartandi fékk nýtt flug til Stokkhólms í gegnum London og seinkaði því flugi einnig þannig að kvartandi missti af tengifluginu þar og þurfti að gista í London. Kvartandi komst á lokaáfangastað morguninn eftir með 22. klst. seinkun.

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. Einnig fer kvartandi fram á endurgreiðslu af kostnaði vegna seinkunarinnar.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 25. apríl 2023 Í svari IA, sem barst þann 8. maí kom eftirfarandi fram:

Kvartandi krefst skaðabóta vegna seinkunar á FI602 þann 21. des síðastliðinn. Áætlaður landingartími í Keflavík var 6:20 um morguninn þann 22. desember en rauntími var 12 mínútur yfir 9 þann morguninn.

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.

Dagana á undan, þann 19. des og 20. des, voru veðurskilyrðin slík, að flugfélagið neyddist til þess að aflýsa flugferðum og einnig vegna þess að allar leiðir til og frá flugvöllinum voru lokaðar. Líkt og kom fram 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

Þá er það margstaðfest í dómaframkvæmd, m.a. í dómi Landsréttar nr. 280/2018, að keðjuverkun óviðráðanlegra aðstæðna beri að heimfæra til óviðráðanlegra ástæðna skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Þá látum við fylgja veðurgögn fyrir dagana á undan máli félagsins til stuðnings.

Með umsögn IA fylgdu veðurgögn sem sýndu slæmt veður 19. og 20. desember 2022.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 8. maí. Í svari kvartanda kom fram:

Thank you for your prompt reply. While I accept that the delay of FI602 was due to weather reasons, I believe Icelandair's response does not fully address the situation. They failed to mention that my subsequent flight, FI452, was delayed for 3 hours and 18 minutes. Despite the delay, Icelandair did not make any arrangements when FI452 landed at London Heathrow Airport. London was not my final destination; my intended destination was Stockholm. Upon arrival at London Heathrow Airport (20:03 PM), I had no information regarding further connecting flights.

Icelandair could have arranged for us to take flight SK534, departing at 21:18 PM on 22nd Dec from London Heathrow to Stockholm, but they did not. Then, I found that the next earliest flight was SK1530, departing at 06:40 AM on 23rd Dec 2022. I called the customer representative, who reserved a seat for me. I inquired about hotel arrangements for the overnight stay at London Heathrow Airport, but Icelandair did not provide any. The customer representative informed us that they would reimburse the overnight hotel fee if the hotel was 3-star level or lower. However, they are now refusing to reimburse or compensate for any expenses.

According to EU regulation 261/2004, a delay of more than 4 hours for a distance over 3,500km qualifies for 600 EURO compensation. In my case, the overall delay was over 22 hours, with the second leg of the trip delayed for 11 hours. As previously mentioned, the second trip delay resulted from Icelandair's unprofessional handling of the situation.

Þann 24. ágúst 2023 bað SGS IA um að svara þeim athugasemdum sem komu fram í svari kvartanda. Í svari IA þann 29. ágúst kom m.a. fram:

Kvartandi hefur fengið greiddan allan útlagðan kostnað skv 9. gr. reglugerðarinnar nr. 261/2004 í máli númer 02310960

Farþeginn var endurbókaður við fyrsta mögulega tækifæri á 23.12. On block á FI542 var 20:13 á staðartíma þann 22.12 og vegna lágmarks tengi tíma á LHR þá var ekki möguleiki að bóka farþega á flug SK534 sbr. athugasemdir frá kvartanda.

Þá látum við fylgja með skýringarmynd þar sem sést áhrif frá veðrinu dagana á undan.

Í erindi frá kvartanda 14. desember kom staðfesting kvartanda að hann hafi fengið endurgreiddan kostnað sem hann þurfti að greiða vegna seinkunarinnar.

### 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.

#### **Staðlaðar skaðabætur**

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI602 frá Toronto til Stokkhólms þann 21. desember 2022 með millilendingu í Keflavík og að komu kvartanda á lokaáfangastað seinkaði um 22. klst. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun 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 seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari IA og í ljósi þess að túlka ber undantekningarregluna í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þröngt, er það mat SGS að IA hafi ekki sýnt fram á að umrædd seinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þá er sérstaklega tekið tillit til að veðurgögn sem IA sendir ná yfir 19. og 20. desember 2022 en ekki flugdag kvartanda. IA bendir á í svari sínu að taka þurfi tillit til keðjuverkandi áhrifa óviðráðanlegra aðstæðna sbr. dóm Landsréttar nr. 280/2018. Skv. gögnum málsins þá fór flugvél IA, TF-ICP til Parísar að morgni 21. desember í 56 mínútna seinkun, kom til baka í seinkun upp á 1. klukkustund og 31 mínútu, brottför til Toronto var svo í 2 klukkustunda og 56 mínútna seinkun. Beina tengingu á þeim seinkunum við óveðrið 19. og 20. desember er ekki að finna í gögnum frá IA. Hins vegar þá er ljóst að þó að svo væri þá þyrfti að nota reiknireglu þá sem sett var í dómi Evrópudómstólsins C-315/15.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska gegn Travel Services var leyst úr því álitaefni þegar seinkun mátti bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir þremur klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104. Heildarseinkun kvartanda til Stokkhólms var um 22. klukkustundir. Heildarseinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað að frádregnum 2. klukkustundum og 58 mínútum er því lengri en 3. klst. Eins og áður hefur komið fram eiga farþegar rétt á bótum ef þeir verða fyrir þriggja tíma seinkun eða meira, sbr. b-liður 1. mgr. 6. gr., sbr. einnig c-liður 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Er það mat SGS að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi IA samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna seinkunar á flugi IA þann 21. desember 2022. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartanda um skaðabætur samþykkt.

### *Úrskurðarorð*

Icelandair ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. FI602 þann 21. desember 2022.

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 ágreiningu

sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnisýslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar.

Reykjavík, 11. september 2024

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson