

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 36/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI430 þann 18. janúar 2024

I. Erindi

Þann 23. janúar 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI430 á vegum Icelandair (IA) þann 18. janúar 2024 frá Keflavík til Glasgow. Áætlaður komutími var kl. 09:55. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 13:15 eða seinkun um þrjár klst. og 20 mínútur eftir áætlaðan komutíma.

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

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 25. janúar 2024. Í svari IA, sem barst þann 12. febrúar 2024, kom eftirfarandi fram:

Kvörtunin beinist að flugi FI430 þann 18. Janúar síðastliðinn en það flug átt að fara í loftið kl. 7.35 um morguninn. Vegna veðuraðstæðna á Keflavíkflugvelli þá verða seinkanir þennan morguninn og umrædd vél seinkar um 200 mínútur.

Þessar seinkanir verða vegna mikilla snjóþyngsla, eins og hægt er að sjá í viðhengi, en engar tafir verða á fluginu eftir að það er komið í loftið. Í eftirfarandi úrskurðum frá Samgöngustofu þá hafa erfiðleikar við afisingu vegna erfiðra veðurskilyrða flokkað sem óvígðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. Gr. reglugerðar nr. 261/2004, nr. 164/2020, 77/2020 og nr. 195/2023.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 12. febrúar 2024. Í svari kvartenda kom fram:

Hef engu við að bæta en ítreka þó að það voru margar vélar sem fóru af stað innan við klukkutíma frá áætluðum brottfaratíma þrátt fyrir að vera í nákvæmlega sömu „óvígðráðanlegu aðstæðum” og umrædd vél, þ.e sama veður og þörf á afisingu.

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 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 kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI430 frá Keflavík til Glasgow þann 18. janúar 2024 og að fluginu seinkaði um þrjár klst. og 20 mínútur. Álitafni 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 fyrir hendi bótaábyrgð vegna seinkunar á flugi nr. FI430 þann 18. janúar 2024, þar sem seinkun flugsins falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar

EB nr. 261/2004. Seinkunin hafi orðið sökum slæmra veðuraðstæðna í Keflavík sem hafi seinkað brottför vélarinnar sem framkvæmdi flug kvartenda. Þegar tímatöflur fyrir brottfarir frá Keflavík að morgni dags. 18. janúar 2024 eru skoðaðar kemur í ljós að allar flugvélar voru í seinkun vegna þeirra aðstæðna sem voru á vellinum, sem IA hefur sýnt fram á með framlögðum gögnum, þ.e. snjókomu og afísingar á vélum, sem teljast til óviðráðanlegra aðstæðna skv. 14. inngangslíð reglugerðar EB nr. 261/2004.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartenda nr. FI430 þann 18. janúar 2024 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. FI430 þann 18. janúar 2024 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, 31. janúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson