

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 171/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugum Icelandair nr. FI114 þann 12. júní 2023 og nr. FI134 þann 13. júní 2023

I. Erindi

Þann 16. nóvember 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI114 á vegum Icelandair (IA) þann 12. júní 2023 frá Nuuk, Grænlandi til Keflavíkflugvallar. Fluginu var aflýst sama dag og var kvartandi settur á nýtt flug nr. FI134 með IA daginn eftir, þann 13. júní, með millilendingu í Narsarsuaq. Því flugi var einnig aflýst.

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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 16. nóvember 2023. Í svari IA, sem barst þann 20. nóvember 2023, kom eftirfarandi fram:

Kvartandi átti bókuð tvö flug með Icelandair en báðum var því miður aflýst. FI114 þann 12. júní var aflýst vegna veðurstæðna en slæm þoka var í Nuuk, sjá veðurgögn í viðhengi. Kvartanda var síðan boðið nýtt flug með gistingu í Narsarsuaq (UAK) þar sem upphaflegt boð hentaði ekki kvartanda. Því miður þá var flug FI134 líka aflýst vegna veðurs í Narsarsuaq, sjá viðhengi.

Þar sem ástæðan aflýsingarinnar var vegna slæmrar veðurastæðna þá verðum við að hafna bótakröfu kvartanda enda teljast veðuraðstæður til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004.

Meðfylgjandi voru veðurgögn.

Umsögn IA var send kvartanda til umsagnar þann 21. nóvember 2023. Engin svör bárust frá kvartanda.

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.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI114 frá Nuuk, Grænlandi til Keflavíkurflugvallar þann 12. júní 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu sama dag. Einnig liggur fyrir að kvartanda var boðið nýtt flug nr. FI134 þann 13. júní 2023, sem var einnig aflýst. Álitafni þessa máls er hvort aflýsingar á flugum kvartanda sé bótaskyldar á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að þær megi 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 dagana 12. og 13. júní 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að aflýsa flugum kvartanda. Í umsögn hans kom fram að þann 12. júní 2023 hafi veðurspá í Nuuk bent til þess að þoka yrði fyrirpart dags, með roki og lélegu skyggni og skýjahæð þegar liði á daginn. Því hafi flugaðstæður verið slæmar þannig daginn. Þann 13. júní hefði verið lágskýjað og lélegt skyggni í Narsarsuaq og ekkert flugveður.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsingar á flugum kvartanda nr. FI114 þann 12. júní 2023 og nr. FI134 þann 13. júní 2023 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 14. inngangliður reglugerðarinnar. Að mati SGS hefur IA þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt 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 flugum nr. FI114 þann 12. júní 2023 og nr. FI134 þann 13. júní 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, 14. nóvember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson