

Úrskurður Samgöngustofu nr. 161/2023 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI582 þann 17. desember 2022.

I. Erindi

Þann 9. janúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI582 frá Keflavík til Tenerife þann 17. desember 2022. Upphaflegur áætlaður komutími vélarinnar til Tenerife var kl. 13:50 að staðartíma en raunverulegur komutími vélarinnar var kl. 21:04, seinkun sem nemur 7 klukkustundum og 14 mínútum

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar á flugi þeirra 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

Kvörtunin var send IA til umsagnar þann 10. janúar 2023. Í svari IA sem barst þann 18. janúar 2023 kom eftirfarandi fram:

Krafa kvartanda snýr að flugi FI582 þann 17. des. síðastliðinn en óumdeilt er að flugið var í meira en 3 klst. seinkun þann daginn. Krefjast kvartendur skaðabóta í skilningi 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Icelandair hafnar kröfu um staðlaðar skaðabætur skv. 1. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar þar sem aflýsing flugs kvartanda var valdið af óviðráðanlegum aðstæðum, sbr. 3. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar. Vísar félagið í því samhengi til 14. tl. inngangslíða reglugerðarinnar sem fjallar um að óviðráðanlegar aðstæður geti skapast vegna veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs.

Í þessu samhengi og máli okkar til stuðnings þá sendum við hér með veðurgögn sem sýna fram á veðuraðstæður í Keflavík þennan dag. Einnig þá lokaði flugbrautin um morguninn þennan dag vegna veðurs. Að þessu sögðu, verðum við því miður að hafna bótakröfu kvartanda í þessu máli.

SGS sendi kvartendum umsögn IA þann 19. janúar 2023. Engin frekari svör bárust frá kvartendum.

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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 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 Evrópuðómstólsins 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. FI582 frá Keflavík til Tenerife þann 17. desember 2022. Álitæfni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda sé bótaskyldt á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í svari IA vegna kvörtunarinnar vísaði flugrekandinn til þess að ekki væri um bótaábyrgð að ræða vegna seinkunar á flugi nr. FI582 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 beðin 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 flugrekstardeildar 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. FI582 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 seinkun á flugi nr. FI582 þann 17. desember 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, 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. október 2023.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson