Úrskurður Samgöngustofu nr. 152/2023 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair FI470 þann 15. desember 2022.

I. Erindi

Þann 5. janúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI470 frá Keflavík til London Gatwick þann 15. desember 2022. Upphaflegur áætlaður komutími vélarinnar til London var kl. 10:55, að sögn IA var raunverulegur komutími vélarinnar kl. 13:54, þ.e. seinkun sem nemur tveimur klukkustundum og 59 mínútum.

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. 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 með tölvupósti þann 6. janúar 2023. Í svari IA sem barst SGS þann 18. janúar kom eftirfarandi fram:

> Álitaefnið snýr að seinkun á flugi FI470 þann 15.12 síðastliðinn og þá hvort seinkunin hafi náð 3 klst til þess að bótaskilyrði 7. gr. reglugerðar nr. 261/2004 sé uppfyllt. Sönnunarbyrðin, þegar um vafatilvik er að ræða, hvílir vissulega á flugrekanda.
>
> Í þessu samhengi leituðum við til sérfræðinga okkar á sviði flugrekstrar til þess að fá það staðfest hvenær hurðin var opnuð á þessu tiltekna flugi. Stuðst er við svokallaðn IN tíma en það er sá tími þegar hurð er opnuð. Einnig þá hafa sérfræðingar á okkar sviði farið sérstaklega yfir þetta mál en þessu til stuðnings látum við staðfestingu um að seinkun hafi verið 2:59 mín. Sjá staðfestingu í viðhengi. Að þessu sögðu verður Icelandair að hafnabótakröfu kvartenda í ofangreindum málum.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar 19. janúar. Í svari kvartenda kom m.a. fram:

> Í fyrsta lagi er bent á að félagið svarar Samgöngustofu raunar í engu varðandi þau atriði sem beint var til þeirra að svara. Er það því miður í takt við öll fyrri samskipti kvartenda við félagið, en öll upplýsingagjöf vegna atviksins hefur verið afskaplega dræm. Af framlögðum tölvupóstsamskiptum má sjá að rökstuðningur félagsins fyrir höfnun bótaskyldu hefur hvoru tveggja verið lítill sem enginn, og jafnframt síbreytilegur, en kvartendur heyrðu fyrst af umræddum "IN tíma" í fimmta svarbréfi Icelandair þann 5. janúar sl., í kjölfar þess að kvartendur sendu gögn á félagið sem sýndu fram á að seinkun samkvæmt skráðum stæðistíma væri 2 klukkustundir og 59 mínútur, en miða skyldi bótaskyldu við tímamark hurðaopnunar. Það er mjög dapurt að flugfarþegar þurfi einna

helst bæði að vera lögfræðimenntaðir og að hafa kafað djúpt í Evrópureglugerðir, sem og fordæmi Evrópudómstólsins og Samgöngustofu, til þess að skilja hvers vegna þeim er neitað um staðlaðar bætur - sér í lagi þegar starfsmenn á vegum félagsins hafa þegar talið farþegum trú um að þeir muni fá greiddar bætur vegna seinkunar.

Í öðru lagi er ítrekað að umræddur "IN tími" skarast á við skráðan stæðistíma vélarinnar, þ.e. Gate Arrival Time. Það skýtur vægast sagt skökku við að Icelandair leggi sjálft fram gögn, að eigin frumkvæði, úr forritinu FlightStats by Cirium og kveðist miða heildarseinkun við "komutíma á áfangastað, svokallaðan blokktíma sem sé í þessu tilfelli 13:54" (tekið orðrétt upp úr bréfi Icelandair 3. janúar sl.), en við síðara tímamark, þ.e. í kjölfar þess að kvartendur vekja athygli á að það sé raunar tímamark hurðaopnunar sem lagt sé til grundvallar við mat á bótaskyldu, haldi félagið því fram að þar sé raunar um að ræða það tímamark þar sem hurðar vélarinnar eru opnaðar, þrátt fyrir að það sé í beinni andstöðu við fyrri staðhæfingu, sem og upplýsingar frá forritinu sjálfu, en samkvæmt forritinu FlightStats by Cirium er Gate Arrival Time það tímamark er vélin kemur fyrst að hliði sínu (stæðistími).

Er þannig hrópandi ósamræmi á milli svara félagsins innbyrðis. Í þessu samhengi er jafnframt vakin athygli á því að í bréfi félagsins 4. janúar sl. er því einnig haldið fram að Flight Runway Time sé raunar "blokktími", þrátt fyrir að það sé það tímamark er vélin kemur til lendingar á flugbraut, hvoru tveggja samkvæmt orðanna hljóðan og upplýsingum frá FlightStats by Cirium forritinu sjálfu. Er það upplifun kvartenda að félagið veiti umræddum hugtökum þá merkingu sem þeim henti hverju sinni, þvert á raunverulega og staðfesta merkingu þeirra, eftir því hvaða upplýsingar kvartendur veita þeim.

Það er afstaða kvartenda að rétt sé að leggja upplýsingar frá óháðu forriti til grundvallar við mat á því hvort til bótaskyldu hafi stofnast, enda séu staðhæfingar Icelandair um hvaða tímamark merki hvað hvoru tveggja misvísandi og ekki í samræmi við upplýsingar frá forritinu sem þau sjálf styðjast við. Kvartendur vísa í því samhengi til þess að rétt sé að allur vafi sé túlkaður flugneytendum í hag, m.a. með vísan til markmiða og tilgangs reglugerðar EB nr. 261/2004, sem er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Er það jafnframt í samræmi við fyrri framkvæmd Samgöngustofu í sambærilegum málum.

Loks ítreka kvartendur þau sjónarmið sem fram komu þegar kvartanirnar voru sendar inn til Samgöngustofu til meðferðar. Er þá sérstaklega vísað til ákvarðana Samgöngustofu dags. 19. desember 2016 í máli nr. 7/2019, 2. febrúar 2018 í máli nr. 226/2019 og 28. desember s.á. í máli nr. 17/2020. Kvartendur telja málsatvik í öllum þremur málunum hafi verið afar sambærileg og í tilviki kvartenda, og hafi ákvarðanirnar þannig visst fordæmisgildi, en í öllum málunum þremur var fallist á bótaskyldu flugrekanda.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Samgöngustofa 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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal Samgöngustofa 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 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.

Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI470 frá Keflavík til London þann 15. desember 2022 og að sögn IA seinkaði fluginu um 2 klukkustundir og 59 mínútur. Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda er bótaskylt á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við mat á því hvaða tímamark eigi að leggja til grundvallar þegar raunverulegur komutími flugs er ákvarðaður í skilningi reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 261/2004, ber að líta til *dóm Evrópudómstólsins í máli nr. C-452/13, Germanwings Gmbh g. Ronny Henning (4. september 2014).* Í dómi Evrópudómstólsins sagði eftirfarandi:

> must be interpreted as meaning that the concept of ‘arrival time’, which is used to determine the length of the delay to which passengers on a flight have been subject, refers to the time at which at least one of the doors of the aircraft is opened, the assumption being that, at that moment, the passengers are permitted to leave the aircraft.

Samkvæmt Evrópudómstólnum, skal miða komutíma flugs við þann tíma þegar að minnsta kosti ein af hurðum loftfarsins er opnuð, að því gefnu að á því augnabliki sé farþegum heimilt að yfirgefa vélina. Í máli þessu lagði IA fram yfirlýsingu sem sýnir skráðan hurðaropnunartíma fyrir flug kvartenda, þ.e. að hurð vélarinnar var opnuð kl. 13:54 sem leiðir til þess að fluginu seinkaði um tvær klukkustundir og 59 mínútur.

Við meðferð málsins var sérfræðingur í lofthæfi- og skrásetningardeild SGS beðin um að leggja mat á framlagða yfirlýsingu IA sem send var til SGS til staðfestingar á tæknilegu atriði er varðar komutíma vélar. Sérfræðingur í lofthæfi- og skrásetningardeild SGS gerði ekki athugasemdir við þær upplýsingar sem er að finna í yfirlýsingu IA.

Skilyrði bótaskyldu vegna seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er að seinkun hafi numið a.m.k. þremur klukkustundum. Seinkun á komutíma flugs nr. FI470 þann 15. desember 2022 var tvær klukkustundir og 59 mínútur. Skilyrði bótaskyldu seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eru því ekki uppfyllt. Er því kröfu kvartanda hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi Icelandair skv. 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, 13. október 2023.

Ómar Sveinsson Andri Rúnar Gunnarsson