

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 366/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi FI7850 þann 10. júní 2019.

I. Erindi

Þann 17. júlí 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI7850 frá Tampa til Boston og áfram til Keflavíkur með tengiflugi FI632 frá Boston 10. júní 2019. Flugfélagið, JetBlue (JB), framkvæmdi flug nr. FI7850 frá frá Tampa til Boston. Kvartendur keyptu framangreind flug hjá Icelandair (IA) og voru þau bókuð á einu bókunarnúmeri.

Brottför flugsins frá Tampa seinkaði um tvær klukkustundir og 20 mínútur sem varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu frá Boston til Keflavíkur. Kvartendur komu til Keflavíkur að morgni þann 13. júní 2019.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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 17. júlí 2019. Í svari IA sem barst SGS þann 30. júlí sl. kemur eftirfarandi fram:

„Flug: Farþegi átti flug með félaginu þann 24. maí frá Keflavík (KEF) til Orlando (MCO) og flug til baka frá Tampa (TPA) til KEF með millilendingu í Boston (BOS) þann 10. júní. Var flugleggurinn TPA til BOS starfræktur af JetBlue undir flugnúmeri Icelandair, FI7850.

Eins og farþegi hefur gert greinilegt í kvörtun sinni urðu seinkanir á flugi FI7850 þann 10. júní en áætlað var að flugið tæki á loft kl. 19:13. Raunbrottför vélarinnar var klukkan 21:33 og var því seinkun á brottför vélarinnar um 2 klukkustundir og 20 mínútur. Áætlaður landingartími var kl. 22:14 en vegna seinkunarinnar lenti vélin ekki í BOS fyrr en klukkan 00:49. Fékk farþegi þau svör frá JetBlue, sem starfrækti flugið, að umrædd seinkun væri vegna veðurs. Væri því hvorki veitt aðstoð í formi gistingar, máltíða eða annarskonar endurgreiðslu útlagðs kostnaðar.

Þegar farþegi lenti í BOS var tengiflug hans, flug FI632, þegar farið en flugið fór á áætluðum brottfarartíma, um 23:45 að kvöldi 10. júní. Þá var farþega tjáð að ekki væri laust sæti í flug næsta dag en honum (og fjölskyldu) tjáð að hægt væri að fara til New York og þaðan áleiðis til Íslands þann 12. júní. Var farþegi því bókaður í flug JetBlue til Newark (EWR) flugvallar, í flug B62579 og þaðan til KEF, með flugi félagsins FI622. Farþegi lenti í KEF klukkan 05:55 að morgni 13. júní.

Kvörtun farþega: Farþegi beindi kvörtun sinni til félagsins með tölvupósti þann 16. júní. Gerði farþegi kröfu um endurgreiðslu útlagðs kostnaðar sem hann varð fyrir meðan hann beið eftir öðru flugi og komst ekki heim. Er krafa farþega upp á 144.167 ISK krónur vegna útlagðs kostnaðar. Er þessi kostnaður fyrir gistingu á gistiheimili, fyrir máltíðir, ferðakostnaði til og frá flugvelli og ferðakostnaði í og úr matvöruverslunum. Farþegi hefur lagt fram kvittanir fyrir hluta þess kostnaðar sem hann krefst.

Afstaða félagsins: Félagið hefur þegar tjáð farþeganum afstöðu sína en var það gert í tölvupósti þann 16. júlí síðastliðinn. Var farþega þar tjáð að félagið neitar bótaskyldu þeirri sem um er fjallað í 9. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 261/2004 þar sem það hafi ekki verið starfandi flugrekandi í því flugi sem seinkað var. Þá telur félagið þá afstöðu, að fullu, samræmast ákvæðum 116. gr. loftferðarlaga enda félagið ekki tekið á sig víðtækari ábyrgð en hvað varðar eigin flutningsþátt í farsamningi við farþega.

Þá hafnar félagið fordæmisgildi nýlegrar dómsniðurstöðu Evrópudómstólsins í máli C-532/17 þar sem í því máli var um að ræða seinkun á síðari fluglegg á sama farmiða en í því máli sem hér er til umfjöllunar varð seinkun á fyrri fluglegg, sem ekki var starfræktur af félaginu.“

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 31. júlí 2019. Í svári kvartenda sem barst SGS þann 2. ágúst 2019 tiltóku kvartendur að starfsmenn IA hafi upplýst þá um að halda til haga öllum kvittunum vegna útlagðs kostnaðar sem til féll í tengslum við umrædda seinkun sem félagið hafi síðar hafnað að endurgreiða.

Þann 6. nóvember 2019 sendi SGS erindi til IA þar sem eftirfarandi kom fram:

Vísað er til fyrri samskipta vegna kvörtunar kvartenda hjá Samgöngustofu, málsnr. 1907934 og fyrri samskipta við Icelandair vegna málsins. Málið varðar seinkun á flugi nr. F17850 10. júní 2019. Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í dómi Evrópudómstólsins frá 11. júlí 2019 í máli nr. C-502/18 kemur m.a. fram:

„In that regard, it must be observed, first, that, as is apparent from the case-law cited in paragraph 16 of the present judgment, flights with one or more connections that are the subject of a single reservation must be regarded as a single unit, which implies that, in the context of such flights, an operating air carrier that has operated the first flight cannot take refuge behind a claim that the performance of a subsequent flight operated by another air carrier was imperfect.“

Í ljósi niðurstöðu Evrópudómstólsins, m.a. þessarar tilvitnunar, þar sem sérstaklega er vikið að flugum sem eru tengd á „single reservation“ telur Samgöngustofa rétt að óska þess að Icelandair upplýsi um það hvort og þá hvernig það hafi uppfyllt skyldur sínar skv. reglugerðinni og lögum væri komist að þeirri niðurstöðu að reglugerðin eigi við í þessu tilviki. Sérstaklega er óskað, ef einhverjar eru upplýsinga um framangreint flug, orsakir atburðarins og til hvaða ráðstafana félagið greip til að koma í veg fyrir hann. Jafnframt er óskað hverra þeirra upplýsinga sem Icelandair kann að hafa sem kunna að varpa ljósi á ástæður seinkunarinnar sem um ræðir í málinu.

Jafnframt er óskað upplýsinga um viðbrögð félagsins gagnvart farþegum og hvort þeim var gert grein fyrir réttindum sínum skv. ákvæðum reglugerðar nr. 1048/2012 um gildistöku reglugerðar 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 o. fl. Að lokum óskar Samgöngustofa eftir afstöðu Icelandair til bótaskyldu, ef ske kynni að niðurstaða málsins verði á þá leið að reglugerðin eigi við.

Í svari IA sem barst þann 8. nóvember sl. við erindi SGS kom eftirfarandi fram:

„Í samræmi við fyrri svör í umræddu máli, er afstaða félagsins enn afdráttarlaus á þann veg að umrædd seinkun falli utan gildissviðs reglugerðar 261/2004 þar sem Icelandair var ekki starfandi flugrekandi í hinu seinkaða flugi.

Hvað tilvísun Samgöngustofu í dóm Evrópudómstólsins nr. C-502/18, í mál CS o.fl. gegn České aerolinie, vill Icelandair benda á að í því máli var seinkun valdið af síðari flugrekanda en ekki þeim fyrri. Er því, bersýnilega, ekki líku saman að jafna hvar fyrri flugleggur í máli kvartanda var starfræktur af JetBlue, frá flugvelli utan bandalagsins (sambandsins) til annars flugvallar utan bandalagsins. Ætti krafan því, með tilvísun til orðalags 27. málsgreinar í dómi C-502/18, réttilega að beinast að JetBlue.

Þá vill félagið einnig benda á að starfsmenn JetBlue útveguðu kvartanda aðstoð (nýtt flug), í samræmi við gildandi reglur amerískra stjórnvalda og vísar, í því samhengi, til b-liðar 1. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar um tilvik þar sem farþegi hefur þegar fengið aðstoð í ríki utan bandalagsins.

Líkt og fram hefur komið átti seinkun sér stað í Tampa (TPA) hvar Icelandair hefur ekki starfsemi og því, eðli málsins samkvæmt, vandkvæðum bundið fyrir félagið að afhenda farþega upplýsingar um rétt sinn samkvæmt reglugerð 261/2004, sbr. 1048/2012. Icelandair hefur þó á vefsíðu sinni almennar upplýsingar um réttindi farþega í tilfellum flugraskana sem farþegum er í lófa lagið að nálgast.

Komist Samgöngustofa, á einhvern hátt, að því að umrædd röskun á ferðatilhögun kvartanda falli undir gildissvið reglugerðar 261/2004 hafnar félagið alfarið bótaskyldu staðlaðra skaðabóta, þar sem umræddri seinkun var ollið af óviðráðanlegum aðstæðum í TPA, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar 261/2004. Fólust hinar óviðráðanlegu aðstæður n.t.t. í slæmu veðri á þeim tíma sem til stóð að starfrækja flug FI7850. Vinsamlegast finnið hjálögð veðurfarsgögn frá TPA auk tilkynningar frá TPA flugvelli, sem birt var á samfélagsmiðlum flugvallarins.“

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

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. Þetta dómfordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Loftferðalög nr. 60/1998 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 og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Það mál sem hér er til úrlausnar er í raun þrjúþætt. Í fyrsta lagi kemur til álitá hvort að flug kvartenda nr. FI5780 sem framkvæmt var af JB falli undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Í öðru lagi kemur til álitá hvort að kvartendur eigi rétt á endurgreiðslu á útlögðum kostnaði á grundvelli 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og í þriðja lagi hvort að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum vegna seinkunar á komu þeirra á lokaákvörðunarstað, sbr. 7. gr. reglugerðarinnar.

Hvað varðar fyrsta álitæfnið þá áttu kvartendur bókuð flug þann 10. júní 2019 á einu bókunarnúmeri frá Tampa til Keflavíkur með millilendingu í Boston. Kemur því til skoðunar hvort að flug kvartenda nr. FI7850 þann 10. júní 2019 eigi undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin). Í málinu liggur fyrir að kvartendur bókuðu framangreind flug hjá IA. Þannig voru bæði flugin keypt hjá IA á einu bókunarnúmeri. Samkvæmt b-lið 1. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar gildir reglugerðin um farþega sem leggja upp frá flugvelli í þriðja landi til flugvallar á yfirráðasvæði í aðildarríki sem sáttmálinn gildir um, ef flugrekandinn, sem annast viðkomandi flug, er flugrekandi á EES-svæðinu.

Kemur því til skoðunar hver raunverulegur lokaákvörðunarstaður kvartenda var og hvaða flugrekandi annaðist viðkomandi flug í skilningi reglugerðarinnar til að kanna hvort að flug kvartenda eigi undir gildissvið reglugerðarinnar og hvort kvartendur hafi notið þeirra lágmarksréttinda sem er að finna í reglugerðinni.

Í h-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er að finna skilgreiningu á hugtakinu lokaákvörðunarstaður í skilningi reglugerðarinnar sem hljómar svo: „ákvörðunarstaðurinn sem er skráður á farmiðann þegar honum er framvísað við innritunarborðið eða, þegar um er að ræða, bein tengiflug, síðasti

ákvörðunarstaður ferðarinnar“. Ljóst er af gögnum málsins að lokaákvörðunarstaður kvartenda í skilningi reglugerðarinnar er Keflavík.

Næst kemur til skoðunar hvort að IA eða JB hafi verið starfandi flugrekandi í flugi FI7850 í skilningi reglugerðarinnar. Í b-lið 2. gr. reglugerðarinnar er að finna skilgreiningu á hugtakinu „starfandi flugrekandi“ sem er eftirfarandi: „flugrekandi sem starfar í flugrekstri eða hyggst gera það, samkvæmt samningi við farþega eða fyrir hönd annars einstaklings eða lögpersónu sem hefur gert samning við þennan farþega.“ Samkvæmt skilgreiningunni eru tvö skilyrði þar að finna og þurfa þau bæði að vera uppfyllt til að flugrekandi geti talist vera starfandi flugrekandi í skilningi reglugerðarinnar.

Fyrra skilyrðið vísar til framkvæmds flugsins og það síðara til samnings um flutning. Í máli þessu er það óumdeilt að IA átti að framkvæma síðara flugið, þ.e. flugið frá Boston til Keflavíkur í samræmi við samning um flutning sem félagið og kvartendur gerðu sín á milli og IA því starfandi flugrekandi í flugi nr. FI7850 þann 10. júní 2019 í skilningi reglugerðarinnar.

Sú staðreynd að JB framkvæmdi flugið breytir þar engu um enda var flugið hluti af einni bókun sem samanstóð af tveimur flugum sem voru bókuð á einu bókunarnúmeri hjá IA. Enn fremur má benda á að í 5. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar er kveðið á um að reglugerðin gildi um alla starfandi flugrekendur sem flytja farþega sem falla undir 1. og 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar. Í 5. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar segir að þegar flugrekandi, sem hefur ekki gert samning við farþega uppfyllir skuldbindingar samkvæmt þessari reglugerð skal litið svo á að hann geri það fyrir hönd þess einstaklings sem hefur gert samning við viðkomandi farþega. Ákvæði 5. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar styður því framangreinda niðurstöðu, þ.e. að IA hafi verið starfandi flugrekandi í flugi nr. FI7850 þann 10. júní 2019.

Þegar um er að ræða bókun á einu bókunarnúmeri sem samanstendur af tveimur flugum eins og í máli þessu og er framkvæmt undir samkomulagi um deilingu flugnúmera á milli flugrekanda er IA samt sem áður skuldbundið gagnvart kvartendum á grundvelli samnings, jafnvel þótt að annar flugrekandi framkvæmi viðkomandi flug. Til að tryggja þá öflugu vernd farþega sem fram kemur í 1. inngangslíð reglugerðarinnar þegar um er að ræða bókanir á einu bókunarnúmeri sem samanstendur af einu tengiflugi eða fleiri og eru starfrækt á grundvelli samnings um deilingu flugnúmera á milli flugrekanda þá er flugrekandinn sem gerði samning við viðkomandi farþega skyldugur til að tryggja rétt farþega í samræmi við reglugerðina ef viðkomandi flug fellur undir gildissvið hennar. Slík nálgun tryggir að farþegar fái notið þeirra réttinda sem reglugerðin kveður á um frá þeim flugrekanda sem gerði samning um flutning við þá og þá þurfa farþegar ekki að taka tillit til þess fyrirkomulags sem flugrekandi hefur gert við annan flugrekanda í tilvikum sem þessum.

Að öllu framangreindu virtu er það mat Samgöngustofu að flug kvartenda falli undir b-lið 1. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar þar sem lokaákvörðunarstaður kvartenda var Keflavík sem er á yfirráðasvæði í aðildarríki þar sem sáttmálinn gildir um og IA hafi verið starfandi flugrekandi í flugi FI7850 þann 10. júní 2019. Er framangreind niðurstaða í samræmi við dóm Evrópudómstólsins frá 11. júlí 2019 í máli nr. C-502/18

Þá telur SGS rétt að benda á að í 13. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tekið fram að þegar starfandi flugrekandi greiðir skaðabætur eða uppfyllir aðrar skuldbindingar skv. reglugerðinni skuli ekkert ákvæði hennar túlkað þannig að það takmarki rétt flugrekandans til skaðabóta frá hvaða aðila sem er, þ.m.t. þriðju aðilum, í samræmi við gildandi lög.

Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu vegna matarkostnaðar og gistikostnaðar vegna seinkunar á komu þeirra á lokaákvörðunarstað. Kvartendur áttu rétt á máltíðum og hressingu ásamt hótalgistingu í samræmi við a- og b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. i- og ii-lið 6. gr. sömu reglugerðar þar sem fram kemur að það eigi að bjóða viðkomandi farþegum aðstoð sem felst m.a. í bjóða þeim máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar og útvega þeim gistingu. Kvartendur hafa lagt fram kvittanir vegna gistikostnaðar og hótelnkostnaðar að upphæð USD 1002,34. IA bar að veita kvartendum þá aðstoð sem tilgreind er í a- og b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar. Eiga því kvartendur rétt á endurgreiðslu vegna útlagðs matar- og gistikostnaðar að fjárhæð USD 1002,34 að mati SGS.

Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna flutnings til og frá flugvelli sökum þess að þeir náðu ekki tengiflugi sínu í Boston til Keflavíkur. Kvartendur gerðu einnig kröfu um endurgreiðslu leigubifreiðarkostnaðar vegna ferða í matvöruverslun til að kaupa matvæli og til baka á meðan kvartendur biðu eftir nýju flugi á lokaákvörðunarstað. Krafa kvartenda vegna framangreinda ferða með leigubifreiðum var að fjárhæð USD 131. Kvartendur tiltóku í kvörtun sinni að þeir hafi óskað eftir kvittunum vegna framangreinda ferða með leigubifreiðum en þeim hafi verið tjáð að slíkt væri ekki í boði. Samkvæmt 3. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2018 er kveðið á um að hafi þjónustuveitandi ekki sinnt upplýsingaskyldu sinni gagnvart farþega um rétt hans til greiðslu kostnaðar og farþeginn hefur hefur lagt í kostnað vegna flutnings sem hann getur ekki sýnt fram á með sannanlegum hætti er SGS heimilt að ákvarða þann kostnað. Samkvæmt 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2018 er SGS heimilt að ákveða kostnaðarviðmið sem endurspeglar kostnað farþega m.a. vegna flutnings með leigubifreiðum í tilvikum sem falla undir 3. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Kvartendur áttu rétt á flutning á milli flugvallar og gistaðstöðu samkvæmt c-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar, sbr. einnig ii-lið 6. gr. sömu reglugerðar. Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu að fjárhæð USD 131 vegna framangreindra leigubílaferða, það er mat SGS að kvartendur eigi rétt á endurgreiðslu vegna leigubifreiðarkostnaðar sem féll til vegna ferða kvartenda á milli flugvallar og gistaðstöðu. Kvartendur eiga því rétt á endurgreiðslu fjárhæð USD 65.

Kvartendur gerðu einnig kröfu um endurgreiðslu vegna símakostnaðar. Í ii-lið 6. gr. EB reglugerðar 261/2004, sbr. 2. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar er vísað til að farþegi á rétt á ef flugi seinkar að hringja tvö símtöl. IA hefur ekki mótmælt því að kvartendur hafi hringt í þjónustuver félagsins í kjölfar seinkunar á flugi þeirra. Kvartendur lögðu ekki fram kvittun fyrir símakostnaði. Í 3. mgr. 8. gr., sbr. einnig 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 þar sem kveðið er á um að SGS hafi heimild til að meta slíkan kostnað þegar kvartendur geta ekki lagt fram kvittanir fyrir umræddum kostnaði. Telur SGS að sá kostnaður sé í máli þessu metinn kr. 975 á hvert símtal, samtals kr. 1950 og ber IA að endurgreiða kvartendum þann kostnað.

Álitaefni í þessu máli er jafnframt hvort óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 hafi valdið seinkun á flugi kvartenda. Í 14. innganglið reglugerðarinnar er tilgreint að óviðráðanlegar aðstæður kunni t.a.m. að skapast af völdum veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs. Að mati SGS fellur seinkun sem má rekja til slæmra veðurskilyrða undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Ljóst er af gögnum málsins að slæmar veðuraðstæður voru fyrir hendi á flugvellingum í Tampa þann 10. júní 2018 sem lömuðu starfsemi flugvallarins. IA hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á áætluðum brottfaratíma vélarinnar, sem átti að framkvæma flug kvartenda. Að mati SGS hefur IA því nægjanlega

sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar á áætluðum brottfaratíma flugs nr. FI7850 þann 10. júní 2019 sem falla í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðarinnar.

Telur SGS því að megi rekja seinkun á flugi FI7850 vegna slæmra veðuraðstæðna þann 10. júní 2019 til óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Icelandair skal endurgreiða kvartendum gisti- og matarkostnað að samtals upphæð ISK 124.451, sbr. a- og b-lið 1. mgr. 9. gr., sbr. einnig i- og ii-lið 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.¹

Icelandair skal endurgreiða kvartendum útlagðan kostnað að upphæð ISK 7.512 vegna kostnaðar vegna flutnings á milli flugvallar og gistaðstöðu, sbr. c-lið 1. mgr. 9. gr., sbr. einnig ii-lið 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012.

Icelandair skal endurgreiða kvartendum ISK 1950 vegna símakostnað á grundvelli b-liðar 5. gr., sbr. einnig , 2. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar. EB reglugerðar 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 19. desember 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson

¹ Gengi er miðað við gengið á www.sedlabanki.is þann 11.06.2018. USD 124,16. 10. júní var lögbundinn frídagur og er ekkert gengi skráð á slíkum dögum og er því gengið fyrir 11.06.2018 notað við útreikning í máli þessu.