

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 147/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI688 þann 12. febrúar 2023

I. Erindi

Þann 14. maí 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI688 á vegum Icelandair (IA) þann 12. febrúar 2023 frá Orlando, Bandaríkjunum til Keflavíkurflugvallar. Fluginu var aflýst með tilkynningu degi fyrir flug. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hefði verið tjáð að fluginu hefði verið aflýst til að nýta flugvél þá, er framkvæma átti flugið, í annað flug til að rétta af áætlun flugrekandans vegna óveðurs. Kvartandi hafi því þurft að gista aðra nótt á brottfararflugvelli.

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.

Af skilaboðum vegna umsóknar, sem bárust með kvörtun þessari, má ráða að kvartandi fari einnig fram á endurgreiðslu útlagðs kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu IA.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 15. maí 2023. Í svari IA, sem barst þann 30. maí, kom fram að IA hefði náð sáttum við farþega.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 15. maí 2023. Í svari kvartanda kom fram:

Nei ég hef ekkert heyrt nema að yrði greitt fyrir hótelið (sem að ég var búinn að setja inn).

En ég bað um bætur punkta eða inneign og ég hef ekkert heyrt.

Nema að það yrði greitt fyrir hótelið mitt og útlagðann kostnað sem voru 180 dollarar.

Ekki að það var bætt við mig Meira ferðalagi en áætlað var og ég kom 24 tímum seinna heim en áætlað var.

Svar kvartanda var sent IA til umsagnar þann 14. júní 2023. Í svari IA, sem barst þann 20. júní 2023, kom fram:

Kvartandi hefur fengið greiddan útlagðan kostnað. Varðandi kröfuna er varðar skaðabætur vegna niðurfellingar á flugi FI688 þann 12. desember. Líkt og sjá má á meðfylgjandi gögnum þá var um að ræða slæmar veðuraðstæður í Keflavík þann 11.

febrúar sem hafði áhrif á flug kvartanda á leið heim til Íslands. Samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004 þá bera flugrekendur ekki bótaskyldu þegar röskunin er valdið af óviðráðanlegum aðstæðum. Þá vísun við í 14. til. inngangslíðar í reglugerðinni sem fjallar um óviðráðanlegar aðstæður og kemur þar fram að það aðstæður geti skapast vegna veðurskilyrða sem samræmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs.

Í ljósi þessa þá hafnar félagið skaðabótakröfu kvartanda vegna niðurfellingar á flugi þann 12. febrúar síðastliðinn.

Meðfylgjandi voru veðurgögn.

Kvartandi fékk svar IA til umsagnar þann 20. júní 2023. Í svari kvartanda kom fram:

Þegar að ég náði í Icelandair var mér tjáð að ekki mörg sæti voru bókuð í velina og var hún nýtt í önnur flug.

Ég bað um að fá að komast í önnur flug og þá var mér sagt að oll flug væru full frá USA vegan veðurs dagana á undan

Engin frekari samskipti eru í málinu.

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 völ; 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. FI688 frá Orlando, Bandaríkjunum til Keflavíkurflugvallar þann 12. febrúar 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu degi fyrir flug. Álitaeftni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í leiðbeiningum um túlkun reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram:

In order to be exempted from its obligation to compensate passengers in the event of a long delay or cancellation of a flight, an operating air carrier may rely on an extraordinary circumstance that affected a previous flight which it operated using the same aircraft, if there is a direct causal link between the occurrence of this circumstance and the delay or cancellation of the subsequent flight.

Bótaskylda er því ekki fyrir hendi við aflýsingu flugs þegar óviðráðanlegar aðstæður hafa valdið seinkun eða aflýsingu á fyrra flugi sömu flugvélar. Krafa er gerð um bein orsakatengsl milli hinna óviðráðanlegra aðstæðna og aflýsingar á síðara flugi. Á þessari reglu er byggt á *dómi Landsréttar frá 25. janúar 2019 í máli nr. 280/2018*.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn PA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 11. febrúar 2023 hafi verið með þeim hætti að í þeim fælust óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kom fram að vonskuveður hafi verið á öllu landinu 11. febrúar 2023, sem hefði valdið aflýsingu á flugi

loftfars þess er framkvæma átti flug kvartanda þann 12. febrúar 2023. Verður því talið að IA hafi axlað sönnunarbyrði um orsakatengsl milli hinna óviðráðanlegra aðstæðna sem fólust í veðri á Keflavíkurflugvelli þann 11. febrúar 2023 og aflýsingar á umræddu flugi.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. FI688 þann 12. febrúar 2023 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 14. inngangslíður 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.

Endurgreiðsla útlagðs kostnaðar

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. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í tölvubréfi dags. 14. júní 2023 kom fram að kvartandi hefði fengið greiddan útlagðan kostnað vegna aflýsingarinnar. Af gögnum og öðrum samskiptum vegna málsins verður ekki séð í hverju ætluð ófullnægjandi aðstoð af hálfu IA hafi falist, sbr. framangreind ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004. Verður kröfu kvartanda um endurgreiðslu útlagðs kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu IA því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI688 þann 12. febrúar 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu útlagðs kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu Icelandair 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, 25. október 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson

