

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 2/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI319 þann 14. desember 2023

I. Erindi

Þann 23. febrúar 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI681 á vegum Icelandair (IA) þann 14. desember 2023 frá Keflavík til Seattle. Fyrri flugi kvartanda frá Osló til Keflavíkur samkvæmt sömu bókun seinkaði um 1 klukkustund og 42 mínútur með þeim afleiðingum að kvartandi missti af fluginu til Seattle.

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 5. mars 2024. Í svari IA, sem barst þann 22. apríl 2024, kom eftirfarandi fram:

Icelandair hefur farið yfir efni kvörtunarinnar og upplýsist að umræddu flugi var aflýst vegna verkfalls flugumferðarstjóra í Keflavík desember síðastliðinn. Olli verkfallið seinkun á flugi FI318, sem starfrækt var í aðdraganda flugs kvartanda FI319 þann 14. desember síðastliðinn. Vegna seinnar komu vélarinnar úr flugi FI318 til Osló seinkaði flugi farþega til Keflavíkur um rétt rúma klukkustund og var tengiflug viðkomandi því farið áleiðis til bandaríkjanna. Útvegaði félagið kvartanda því flug við fyrsta tækifæri sem í þessu tilfalli var með flugi til Denver og þaðan til Seattle sem var endanlegur áfangastaður kvartanda.

Að því sögðu hafnar félagið kröfu kvartanda um bætur skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem flugi farþega var seinkað af óviðráðanlegum aðstæðum, sbr. 3. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar.

Meðfylgjandi voru gögn staðhæfingum IA til stuðnings.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar sama dag. Í svari kvartanda kom fram:

I register the Icelandair declare that the only cause of my 29,5 hours delay in arriving Seattle was due to a strike. I have in my earlier communication asked Icelandair to state the start and the stop of this strike. They have never tried to answer my questions

regarding this important factor for evaluation of a claim. I still do not find answers to these questions in the enclosed material from Icelandair.

Regardless of any arguments related to a strike, I experienced a customer treatment that may have extended my delay due to lack of routines in handling the situation. I have in my earlier statements told about how the contract with Icelandair during the stay at Keflavik indicated bad internal routines. None of this has been commented by Icelandair. It has felt like talking to a stone.

I will repeat my argument: Icelandair does not comment on my description of their lacking in follow up after I entered Keflavik at 17.00. I was told that Icelandair should provide me with a new flight to my destination at the first opportunity. When I didn't hear anything from them, I called the international supportcenter at 22.30. They could tell me that all my tickets were cancelled, including the tickets for my return from Seattle to Oslo on Dec 29th. I was stranded on Keflavik and asked for their active engagement in my situation. I assume the obvious lack of good routines could have resulted in extended delay. The establishment of good administrative routines is the sole responsibility of Icelandair regardless of any possible relevant strike.

As a conclusion I maintain my claim that a should get a compensation for my delay according to the EU directive on compensation.

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 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 loka 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.

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. FI681 frá Keflavík til Seattle þann 14. desember 2023. Fyrri flugi kvartanda í sömu bókun frá Osló til Keflavíkur, nr. FI319, seinkaði um 1 klukkustund og 42 mínútur með þeim afleiðingum að kvartandi missti af flugi nr. FI681 á lokaáfangastað. Kvartanda var í kjölfarið boðið nýtt flug á áfangastað til Denver og þaðan til Seattle, sem var lokaáfangastaður samkvæmt bókun. Að sögn kvartanda nam seinkun á komutíma á lokaáfangastað 29,5 klukkustundum. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda nr. FI319, sem varð til þess að kvartandi missti af tengiflugi á lokaáfangastað, sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Varðandi fyrri álitafnið ber að líta til þess að verkfallsaðgerðir sem hafa áhrif á starfsemi flugrekanda geta ótvírætt talist til óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 14. inngangslíður reglugerðar EB nr. 261/2004. Verkfall flugumferðarstjóra á Keflavíkurflugvelli stóð yfir frá kl. 4 til 10 dagana 12., 14. og 18. desember 2023 og var ráðgert annað verkfall þann 20. desember 2023. Ljóst er að verkfallsaðgerðir flugumferðarstjóra heyrðu ekki til innri starfsemi IA og fólu þannig í sér óviðráðanlegar aðstæður, sem höfðu keðjuverkandi áhrif á flug kvartanda.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska gegn Travel Services var leyst úr því álitafni þegar seinkun mátti bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildaseinkun flugs við mat á því

hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir þremur klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Heildarseinkun á komu kvartanda til Seattle var 29,5 klukkustundir samkvæmt því sem fram kemur í kvörtun og hefur þeirri staðhæfingu ekki verið mótmælt af hálfu IA. Heildarseinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað að frádregnum einni klst. og 42 mínútum er því lengri en 3 klst. Eins og áður hefur komið fram eiga farþegar rétt á bótum ef þeir verða fyrir þriggja tíma seinkun eða meira, sbr. b-liður 1. mgr. 6. gr., sbr. einnig c-liður 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS er umrædd seinkun kvartanda á lokaákvörðunarstað því bótaskyld.

Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. FI319 þann 14. desember 2023.

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.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnisýslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar.

Reykjavík, 16. janúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson