

**Úrskurður Samgöngustofu nr. 6/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu
á flugi Icelandair nr. FI416 þann 19. desember 2022.**

I. Erindi

Þann 21. febrúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) frá Baltimore í Bandaríkjunum til Dublin þann 19. desember 2022 með millilendingu í Keflavík. Við komuna til Keflavíkur fékk kvartandi að vita að flugi hans nr. FI416 frá Keflavík til Dublin kl. 7:45 væri aflýst.

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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til IA umsagnar með tölvupósti þann 21. febrúar 2023. Í svari IA sem barst þann 7. mars 2023 kom fram:

Kvartandi hefur fengið svar í máli nr. 02174824 þar sem allur útlagður kostnaður var greiddur ásamt svari við bréfinu.

Sama dag bað SGS kvartanda um að staðfesta að ágreiningur um kostnað væri leystur. Í svari kvartanda þann 13. mars staðfesti kvartandi að hann væri búinn að fá kostnað endurgreiddan en bótaglutinn stæði eftir.

Þann 14. mars sendi SGS kvörtunina til IA til umsagnar um bótaglutann. Í svari IA sama dag kom fram:

Kvartandi krefst bóta vegna aflýsingar á flugi FI 416 þann 19. desember síðastliðinn sem átti að starfrækja frá Keflavík-Dublin kl 7:45 um morguninn. Óumdeilt er að það voru afar slæmar veðuraðstæður þennan dag. Félagið hafnar kröfu um staðlaðar skaðabætur skv. 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 261/2004 þar sem aflýsing flugs kvartanda var valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar. Þá vísar félagið í 14. tl. inngangslíða reglugerðarinnar sem fjallar um að óviðráðanlegar aðstæður geti skapast vegna veðurskilyrða sem samræmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs.

Þá var öllum leiðum til og frá Keflavíkurflugvelli lokað þennan morguninn sem gerði flugfélaginu enn erfiðara fyrir en óumdeilt hlýtur að vera að ein þeirra krafna sem gerðar eru til flugs, sbr. framangreindur 14. inngangslíður, er að flugstjórnarklefi sé mannaður hæfum aðilum til að stýra loftfari. Þá er það í fullu samræmi við dómaframkvæmd Evrópudómstólsins, m.a. í máli Wallentin-Hermann gegn Alitalia, nr. C-549/07 að við mat á óviðráðanlegum aðstæðum beri að líta til þess hvort atvik séu að eðli og uppruna utan eiginlegrar yfirstjórnar flugrekanda og hvort að í þeim felist þættir sem flokkist til hefðbundinnar flugrekstrarstarfsemi. Með vísun til þessa telur Icelandair það yfir allan vafa hafið að aðstæður, sem valda því að áhafnir og

starfsfólk kemst ekki til flugvallar, vegna veðurskilyrða beri að heimfæra sem óviðráðanlegar aðstæður, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004.

Verðum við því virðingarfyllst, að hafna bótakröfu kvartanda.

Gögn sem sýndu slæmt veður þann 19. desember 2022 fylgdu umsögn IA.

SGS sendi kvartanda umsögn IA þann 15. mars 2023. Í svari kvartanda sem þann 20. mars 2023 kom eftirfarandi fram:

It is agreed there was bad weather on the day in question. However, the knowledge of the potential for disruption would have been known to the airline for a significant time in advance. The delays and cancellation over three subsequent days arose as a result of the failure of the airline to make adequate preparations and invoke a business preparation process to ensure continued operation.

Extraordinary circumstances arise only where the weather event is so bad to prevent the safe operation of the flight. In this case, Wizzair arrived at KEF and left for Vienna on the day in question, meaning flight operations could be safely accomplished. A number of flights including my own landed at KEF airport that morning and were not diverted. Indeed, neither KEF airport or the smaller Reykjavik airport closed to traffic. The legislation determines that only meteorological conditions incompatible with the operation of the flight are included in the definition of extraordinary circumstances, which is not the case in this instance and cannot be relied upon to deny compensation.

Moreover, the airline failed to have adequate preparation for the closure of the highway to ensure staff could access the terminal. This could have been mitigated by flying staff from Reykjavik airport to KEF airport, a strategy used a day later to try to return operations to normal. The airline could have requested the assistance of the police to ensure their staff were able to access the terminal, another strategy used later in the day to allow passengers to leave the terminal, or requested that staff stay close to the airport in an airport hotel the night before given the advance knowledge of the changing weather. The airline chose not to have adequate plans in place and to ensure all reasonable steps were taken. ...

I seek the compensation for the journey from Baltimore Washington airport to Dublin which was disrupted for two passengers at the maximum rate of 600 euros per passenger.

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. reglugerðarinnar er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd hennar.

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.

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.

Lofthæðalögum 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 Evrópuðómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia.

Staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerð EB nr. 261/2004.

Af hálfu IA er því haldið fram að slæmar veðuraðstæður hafi valdið aflýsingunni og að veðrið hafi bæði haft áhrif á flugumferð sem og valdið því að vegurinn að flugstöðinni hafi verið lokaður og því hafi áhöfn og starfsfólk ekki komist til flugvallarins. Af þessum sökum hafnar IA bótaskyldu.

Í málinu liggur fyrir að Reykjanesbrautin var lokað þann 19. desember 2022. Þá liggur fyrir að nær öllum flugum frá Keflavík var aflýst þann 19. desember 2022 en SGS er með gögn úr gagnagrunni Isavia sem staðfesta það.

Í máli þessu ber að skoða hvort aflýsingin telst vera af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir af hálfu IA, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Við það mat hefur Samgöngustofa farið yfir veðurgögnin sem IA kom á framfæri og er samkvæmt þeim staðfest að flugveður þann 19. desember 2022 var slæmt á þeim tíma sem flug kvartanda var áætlað. Sjá einnig í þessu sambandi skýrslu starfshóps á vegum innviðaráðuneytis um lokun Reykjanesbrautar þar sem vont veður er staðfest¹ en í skýrslunni kemur fram að „*Aðfaranótt mánudagsins 19. desember gerði óvenjulegan veðurofsa á Reykjaneskaga með þeim afleiðingum að Reykjanesbraut var lokað frá álverinu í Straumsvík að Fitjum frá klukkan 04:04 mánudaginn 19. desember til klukkan 20:59 (16,9 klst.) og aftur frá klukkan 22:19 til klukkan 11:51 þriðjudaginn 20. desember (13,5 klst.)*.”

¹ <https://www.stjornarradid.is/library/01--Frettatengt---myndir-og-skrar/IRN/Frettatengd-skjol/Reykjanesbraut%20skyrsla%20starfshops%20januar%202023.pdf>

Með hliðsjón af framangreindu verður að mati SGS ekki séð að IA hafi getað komið í veg fyrir aflýsingu á flugi kvartanda sem kom til vegna slæms veðurs og verður því talið að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við og kvartandi eigi ekki rétt á stöðluðum skaðabótum samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartanda um skaðabætur úr hendi IA vegna aflýsingar á flugi nr. FI416 þann 19 desember 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, 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.

Reykjavík, 26. apríl 2024.

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson