

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 124/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair, FI454 þann 7. febrúar 2020.

### I. Erindi

Þann 13. júní sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með flugi Icelandair (IA) FI454 frá Keflavík til London þann 7. febrúar, Fluginu var aflýst.

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. 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 þann 15. júní. Í svari IA sem barst þann 8. júlí kom m.a. fram:

*„Farþegi átti bókað far með flugi FI454 þann 7. febrúar 2020. Var áætluð brottför 16:15 og áætlaður komutími 19:30. Vegna ástæðna sem verður nánar lýst hér að neðan var því flugi aflýst og farþegi endurbókaður í flug við fyrsta tækifæri, sbr. b-liður 1. Mgr. 8. Gr. reglugerðar EB 261/2004. Var það flug FI450 næsta dag, eða 8. Febrúar og lenti það í London Heathrow 12:15.*

*Hefur farþega þegar verið tjáð að umrædd seinkun sé til komin vegna óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. Mgr. 5. Gr. reglugerðar EB 261/2004 og varði því ekki bótaskyldu þeirri sem um er fjallað í reglugerðinni. Fólust hinar óviðráðanlegu aðstæður n.t.t. í slæmu veðri í Keflavík á þeim tíma sem áætluð var að flug FI454 færi í loftið. Aðstæður þennan dag voru þannig að mikill vindur var í Keflavík og mældust vindhviður allt upp í 58 hnúta. Þá er notkun allra landgöngubrúa hætt við slíkar aðstæður en samkvæmt aðgerðarreglum Isavia vegna óveðurs má ekki nota landgöngubrýr ef vindhviður fara yfir 50 hnúta. Vegna þessa gífurlega mikla vindstyrks sem var til staðar á Keflavíkurlugvelli þann 07.02 2020 varð að fresta þó nokkrum flugum sem voru áætluð að fara í loftið um eftirmiðdaginn, þ.e. eftir klukkan 16. Þegar aðstæður leyfðu að flugið myndi fara í loftið var það orðið of seint vegna landingarbanns í London Heathrow eftir klukkan 23:05.*

*Er afstaða félagsins að um sé að ræða óviðráðanlegar aðstæður, sbr. 3. mgr. 5. gr., sbr. einnig 14. Inngangслиður, reglugerðar EB nr. 261/2004, sem ekki hefði verið hægt að*

*afstýra þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Ber því að hafna kröfu farþega um skaðabætur skv. 7. Gr. reglugerðarinnar. Vinsamlegast finnið hjálögð veðurfarsathuganir og önnur gögn.“*

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 9. júlí, efnislegar athugasemdir bárust ekki.

### **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 stjórnáráðslulaga 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 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 vöð; 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. 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.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi Ia nr. FI454 frá Keflavík til London þann 7. febrúar 2020 og var fluginu aflýst og komst kvartandi á lokaákvörðunarstað næsta dag.

Álitaefni þessa máls er hvort að aflýsing á flugi FI454 7. febrúar 2020 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Að mati SGS hefur IA sýnt nægjanlega fram á að veðurskilyrði voru slæm í Keflavík þann 7. febrúar 2020. Telur SGS því að rekja megi aflýsingu á flugi FI454 þann 7. febrúar 2020 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 skaðabótakröfu kvartanda.

### *Ákvörðunarorð*

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

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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 20. nóvember 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson