

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 113/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI622 þann 8. apríl 2023.

I. Erindi

Þann 3. júlí 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI622 á vegum Icelandair (IA) kl. 20:30 þann 8. apríl 2023 frá Newark til London Gatwick með millilendingu í Keflavík. Áætlaður komutími var kl. 11:45. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími til London Heathrow var kl. 21:00 eða seinkun um níu klst. og 15 mínútur eftir áætlaðan komutíma á lokaáfangastað.

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 IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 6. júlí 2023. Í svari IA, sem barst þann 12. júlí 2023 kom eftirfarandi fram:

Kvartandi krefst skaðabóta vegna aflýsingar á flugi FI622 þann 8. apríl síðastliðinn. Kvartandi átti að ferðast frá EWR kl 20:30 til KEF með landingartíma kl 06:15 þann 9. apríl. Síðan átti kvartandi að fara þaðan til LGW og lenda kl. 11:45 þann daginn. Sökum aflýsingarinnar þá var kvartandi settur á LHR þann 9. apríl og lenti 20:20 eða rúmar 9 klst í seinkun.

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.

Í viðhengi mál sjá keðjuverkandi áhrif seinkanna vegna veðuraðstæðna þann 7. apríl en ítrekað hefur komið fram í dómaframkvæmd, sbr. m.a. dóm Landsréttar í máli nr. 280/2018 að keðjuverkun óviðráðanlegra aðstæðna beri að heimfæra til óviðráðanlegra aðstæðna skv. 3. mgr. 5. gr.

Að þessu sögðu þá hafnar félagið bótakröfu kvartanda.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 12. júlí 2023. Í svari kvartenda kom m.a. fram:

I repeat the matters set out in my letter dated 3 July 2023.

I would particularly like to repeat that Icelandair is unable to rely on the exemption in Article 5(3) of EC261 unless the extraordinary circumstances could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.

As set out in my letter, the delay was mostly caused due to the extraordinary length of the layover in KEF. During this time, multiple flights departed from KEF to London (including with other airlines) and it would have been reasonable for Icelandair to rebook us onto one of those flights. Icelandair does not dispute this.

I have now repeatedly asked for confirmation of what measures Icelandair took to avoid the delay and they have refused to engage with this point.

In the circumstances, it is clear that Icelandair took no steps whatsoever to avoid the delay. Instead, it appears that Icelandair decided to rely on the weather conditions on 7 April 2023 to refuse payment of EC261 compensation and took no further steps to avoid the delay.

This is unsatisfactory and prejudices consumers like myself. It also means that Icelandair should not be able to rely on the exemptions in EC261 to avoid paying compensation.

I, therefore, respectfully ask the Icelandic Transport to direct Icelandair to make the relevant payment.

Thank you for your continued assistance.

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 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.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI622 frá Newark til London þann 8. apríl 2023 og að fluginu seinkaði um níu klst. og 15 mínútur. Álitaeftni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda 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 kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn IA til að skera úr um hvort að veðuráðstæður í Keflavík þann 8. apríl 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að seinka flugi kvartenda. Í svari hans kom m.a. fram:

Það var aftakaveður veður á suðvesturhorni landsins þann 7. apríl 2023. Suðaustanátt allt að 25 m/s með hviðum upp í 35 m/s (130°/50G65 í hnútum). Í svona veðri er ekki hægt að afgreiða flugvélar í flughlaðinu í Keflavík, einnig er hliðarvindurinn í hviðum kominn yfir háþörk fyrir flestar flugvélar, sérstaklega þegar tekið er tillit til þess að þessu fylgdi rigning með ögn verri bremsuskilyrðum en á þurri braut.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartenda nr. FI622 þann 8. apríl 2023 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Að mati SGS hefur IA þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna seinkunar á flugi nr. FI622 þann 8. apríl 2023 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. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 14. október 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson