

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 111/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI416 þann 8. apríl 2023.**

#### **I. Erindi**

Þann 1. júní 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI416 á vegum Icelandair (IA) kl. 07:30 þann 8. apríl 2023 frá Keflavík til Dublinar. Áætlaður komutími var kl. 11:05. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 14:27 eða seinkun um þrjár klst. og 22 mínútur eftir áætlaðan komutíma.

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 2. júní 2023. Í svari IA, sem barst þann 13. júní 2023 kom eftirfarandi fram:

Icelandair hefur skoðað mál kvartanda en kvartandi átti að ferðast 8 apríl með FI416 kl 7:30 um morguninn og lenda kl. 11:05. Vegna keðjuverkandi áhrifa af veðri deginum áður þá var flugi kvartanda seinkað til 11 og lenti kl 14:27 sama dag.

Líkt og sjá má á veðurgögnum þá var mikill vindur þann 7. apríl sem leiddi til þess að ekki var hægt að opna hurðina á vélinni sem átti að starfrækja flug kvartanda daginn eftir.

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. t. Inngangslíða reglugerðarinnar sem fjallar um að óviðráðanlegar aðstæður geti skapast vegna veðurskilyrða sem samræmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs.

Þá hefur verið staðfest í dómi landsréttar nr. 280/2018 að óviðráðanlegar aðstæður sem valda keðjuverkandi áhrif seinkana á síðari flug sömu vélar falla í flokk óviðráðanlegra aðstæðna.

Ef kvartandi er með kvittanir áður en hann komst á áfangastað þá hvetjum við viðkomandi að senda okkur þær.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 13. júní 2023. Í svari kvartenda kom m.a. fram:

I am writing in response to the explanatory information provided by the Icelandair representative regarding my claim for compensation for a delay on flight FI416 on 08 April.

First of all, I would like to say I appreciate the detailed explanation shedding light on the delay in question and which goes some way to explaining why our flight on 08 April was affected by events from the previous day. This is the first detailed account I've received despite more than half a dozen emails to Icelandair Customer Service representatives stretching from 10 April until 31 May.

This brings me to the crux of the case in question, namely the lack of information provided by Customer Services married with a lack of empathy. I attach my email dated 31 May which specifically requests answers - now provided through the Icelandic Transport Authority process - as to how the denial of compensation for the flight delay could be explained in line with the EU regulation N° 261/2004. The response - also attached - was curt to say the least and made no reference to the specifics laid out in the 'icetra' communication.

The final point I wish to make, and which follows on from the previous one, is why no one in my passenger group was notified of the procedures for making a compensation claim when informed of the delay. There was no mention of the procedures in either the text message received in the middle of the night of the 07th notifying us of a change in departure time or at the check-in desk the following morning. The representative at the latter simply told us they were 'playing catch up' on flight delays from the previous day's bad weather. We did receive a voucher for snacks but only after my wife chased up another representative in the airport.

### **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. FI416 frá Keflavík til Dublinar þann 8. apríl 2023 og að fluginu seinkaði um 3. klst. og 22 mínútur. Álitæfni 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 veðuraðstæður 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 hámyrk 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. FI416 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. FI416 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, 7. nóvember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson