

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 115/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI318 þann 8. apríl 2023.**

#### **I. Erindi**

Þann 25. maí 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI318 á vegum Icelandair (IA) kl. 07:50 þann 8. apríl 2023 frá Keflavík til Osló. Áætlaður komutími á lokaáfangastað var kl. 12:35. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 16:03 eða seinkun um þrjár klst. og 28 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 26. maí 2023. Í svari IA, sem barst þann 31. maí 2023 kom eftirfarandi fram:

Kvartandi krefst bóta vegna seinkunar á FI318 þann 8. apríl síðastliðinn. Upphaflegur brottfaratími var 7:50 um morguninn og átti vélin að lenda 12:35 en vélin fór í loftið 11:22 með lendingartímanum 16:03 eða seinkun uppá 3 klst og 28 mínútur.

Óumdeilt er að það voru afar slæmar veðuraðstæður daginn áður. 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. Inngangслиða reglugerðarinnar sem fjallar um að óviðráðanlegar aðstæður geti skapast vegna veðurskilyrða sem samræmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs.

Þá var staðfest í dómi Landsréttar nr. 280/2018 að óviðráðanlegar aðstæður sem valda keðjuverkandi áhrif seinkana á síðari flug sömu vélar falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna.

Í viðhengi má sjá veðurgögn fyrir daginn á undan ásamt staðfestingu frá kerfinu Sabre þar sem sést greinilega að afleiðingar af veðrinu hafði beint áhrif á flug kvartanda.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 31. maí 2023.

Í svári kvartenda kom m.a. fram:

Regarding the court judgement which Icelandair refers to, this cannot be used as some safeguard to hide behind in order not to do any measures. Additionally the court judge does not imply that knock on effects are not extraordinary circumstances, as Icelandair wish to believe. This is subject to the actual situation, which is not identical to the one in trial several years ago with WOW air. That is, it was not reasonable to operate spare aircrafts in the case of WOW air since it was outside of their main hub, namely in London. However, in our situation, Icelandair had reasonable time to know that the flights were going to be delayed. Additionally, this flight was from their main hub, where being an airline with Icelandair's size, it is definitely reasonable to have spare aircrafts and crew at their main hub airport. If they choose not to, it is more an operational priority rather than affected by extraordinary circumstances. Thus it is their own choice, in which they have to comply with the EU regulations in the events of such delays. The fact is here that Icelandair did not take a single measure to prevent this situation, which they are indeed required to do according to the aforementioned regulations.

### **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. FI318 frá Keflavík til Osló þann 8. apríl 2023 og að fluginu seinkaði um þrjár klst. og 28 mínútur. Álitaefti 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 hámarksstyrk 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. FI318 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. FI318 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