

**Úrskurður Samgöngustofu nr. 20/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu
og seinkun á flugi Icelandair nr. FI630 þann 20. desember og
flugi nr. FI630 21. desember 2022 frá Boston til Keflavíkur**

I. Erindi

Þann 20. mars 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI630 frá Boston til Keflavíkur þann 20. desember 2022, áætlaður brottfarartími frá Boston 19:50, og áfram með flugi IA frá Keflavík til Osló nr. FI318 þann 21. desember 2022, áætlaður brottfarartími frá Keflavík 07:50 og áætlaður komutími í Osló var 11:35 21. desember 2022.

Fluginu frá Boston þann 20. desember var aflýst og var kvartandi bókaður í flug IA frá Boston til Keflavíkur þann 21. desember, og brottför áætluð 19:50. Flugi kvartanda þann 21. desember seinkaði og varð sú seinkun til þess að kvartandi missti af flugi sínu frá Keflavík til Osló. Var kvartandi bókaður í annað flug frá Keflavík til Bergen og svo áfram frá Bergen til Osló. Komutími kvartanda til Osló varð 23:55 þann 22. desember 2022.

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.

Fer kvartandi bæði fram á bætur vegna aflýsingar flugsins frá Boston þann 20. desember 2022 og vegna seinkunar flugsins frá Boston þann 21. desember.

II. Málavextir og bréfaskipti

Með kvörtuninni sendi kvartandi samskipti sem hann hafði átt við IA í málinu áður en kvörtunin barst Samgöngustofu og þar sem IA hafði hafnað bótaskyldu.

SGS sendi kvörtunina til IA til umsagnar með tölvupósti þann 20. mars 2023. Í svari IA sem barst þann 22. mars 2023 kom eftirfarandi fram:

Bótakrafa kvartanda snýr að flugi FI 630 sem átti að starfrækja þann 20. desember síðastliðinn.

Það er með sannri hægt að segja að umræddar dagsetningar hafi verið óvenjulegar fyrir flugfélagið. Aflýsing kvartanda var valdið af óviðráðanlegum aðstæðum sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004. Þá vísar félagið í 14. tl. inngangслиða reglugerðarinnar sem fjallar um að óviðráðanlegar aðstæður geti skapast vegna veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs.

Dagana 19. des og 20. des. neyddist félagið til þess að aflýsa flugferðum, þá sérstaklega vegna slæmrar veðuraðstæðna, og einnig vegna þess að öllum leiðum til og

frá Keflavíkurflugvelli voru lokaðar. Ein af kröfunum, sem gerðar eru til flugs, eru að flugstjórnarklefi og loftfar sé mannaður hæfum aðilum til þess að stýra loftfari. Það kemur fram í 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.

Það liggur ljóst fyrir, að félagið gerði allt sem því á valdi stóð, til þess að koma farþegum, þ.á.m. kvartanda sem fyrst til síns heima. Þá hefur ítrekað 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.

Því verður félagið að hafna bótakröfu kvartanda í þessu máli.

IA sendi með umsögninni gögn sem sýndu fram á slæmt flugveður 19. og 20. desember 2022. Þá sendi IA gögn um yfirlit yfir flug sem var aflýst og voru í seinkun sömu daga, og þar á meðal var flug FI631 frá Keflavík til Boston þann 19. desember 2022.

SGS sendi kvartanda umsögn IA þann sama dag til athugasemda. Í svari kvartanda sem barst 23. mars 2023 kom eftirfarandi fram:

The reply from Icelandair seems to only pertain to the **cancelled flight** out of Boston to Oslo on December 20th 2022. As you can see from my complaint, and the complaint I have already submitted to the air carrier (attached to my first email), it also relates to the **delayed flight** out of Boston to Oslo on December 21st 2022. I arrived in Oslo more than 12 hours late.

The legal basis for claiming compensation for such a delay is Article 7 of regulation no. 261/2004 in conjunction with the CJEU's joined Cases C-402/07 and C-432/07:

«In the light of the foregoing, the answer to the second part of the questions referred is that Articles 5, 6 and 7 of Regulation No 261/2004 must be interpreted as meaning that passengers whose flights are delayed may be treated, for the purposes of the application of the right to compensation, as passengers whose flights are cancelled and they may thus rely on the right to compensation laid down in Article 7 of the regulation where they suffer, on account of a flight delay, a loss of time equal to or in excess of three hours, that is, where they reach their final destination three hours or more after the arrival time originally scheduled by the air carrier. Such a delay does not, however, entitle passengers to compensation if the air carrier can prove that the long delay was caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken, namely circumstances beyond the actual control of the air carrier.»

However, I cannot see that Icelandair has met their burden of proof that they took „all reasonable measures“ to avoid the delay of the flight from Boston to Keflavik on

December 21st 2022, cf. the requirement in Paragraph 3 Article 5 of the regulation, that the airline carrier is discharged from their obligation to pay compensation only „**if it can prove**» that the cancellation is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken, namely circumstances beyond the actual control of the air carrier.

Icelandair has not been able to indicate any case law of the Court of Justice of the European Union as to the effect of “chain reaction of uncontrollable circumstances”, and that in the situation on December 21st 2022, the aircraft carrier did not have any options available to avoid the delay several days after the bad weather conditions had ceased, for instance by leasing aircrafts to reduce the spill-over effect of the bad weather conditions. If there is no such duty, the aircraft carrier can use an unlimited amount of time to make up for the cancellations and delays caused by an initial extraordinary circumstance. Such a duty is furthermore supported by the aim of the regulation to secure a high level of consumer protection, and it will incentivize the aircraft carrier to make further efforts to avoid long delays.

The aircraft carrier has not proved that there were no available aircrafts they could have leased. Thus it is not proved that the company did “everything in its power” to bring all passengers to their destination on time, and I mention again that there were free seats in business class on the flights both on December 20th and December 21st.

Samgöngustofa áframsendi svar kvartanda til IA þann 22 ágúst 2023 og óskaði jafnframt eftir upplýsingum um áætlun fyrra flugs vélarinnar og þangað til flug kvartanda til Osló var framkvæmt.

Þann 25. ágúst 2023 barst svar frá IA þar sem fram kom að flugi FI631 frá Keflavík til Boston þann 20 desember 2022 hafi seinkað um rúmar 4 klst. Í framhaldinu hafi svo fluginu FI630 frá Boston til Keflavíkur þann 21. desember 2022 einnig seinkað.

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. 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 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 á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004.

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI630 frá Boston til Keflavíkur þann 20. desember 2022 og þaðan áfram til Osló. Flugi kvartanda frá Boston var aflýst og var kvartandi bókaður í sama flug sólarhring síðar, eða þann 21. desember 2022. Fluginu frá Boston til Keflavíkur þann 21. desember seinkaði þannig að kvartandi missti af tengiflugi sínu frá Keflavík til Osló sem olli því að kvartandi kom á áfangastað um það bil einum og hálfum sólarhring eftir upphaflega áætlaðan komutíma þann 21. desember.

Álitaefni þessa máls er hvort að aflýsingin þann 20. desember og seinkunin þann 21. desember verði taldar bótaskyldar á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004.

Aflýsing á flugi kvartanda 20. desember 2022

Samgöngustofa hefur farið yfir gögn málsins, þ.á m. veðurgögn. Fyrir liggur að flestöllum flugum frá Keflavík var aflýst þann 19. desember 2022, sem og að Reykjanesbrautin var að mestu lokað þann 19. desember og fyrri part 20. desember 2022.

Sjá í þessu sambandi skýrslu starfshóps á vegum innviðaráðuneytis um lokun Reykjanesbrautar¹ þar sem vont veður er staðfest 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*

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

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.).

Með vísan til framangreinds er það mat Samgöngustofu að nægilega hafi verið sýnt fram á að sú keðjuverkun sem varð með því að fyrri flugi loftfarsins frá Keflavík til Boston þann 19. desember 2022 var aflýst og því ekki hægt að framkvæma flug kvartanda þann 20. desember 2022 teljist vera af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra.

Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt og ber að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar á flugi FI630 þann 20. desember 2022.

Seinkun á flugi kvartanda 21. desember 2022

Með vísan til þeirra veðurgagna og gagna um aðstæður í Keflavík sem IA hefur lagt fram, sem og til þess að fyrri flugi vélarinnar til Boston seinkaði um rúmar fjórar klukkustundir sem aftur olli því að flugi kvartanda seinkaði, er það mat Samgöngustofu að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða sem ekki verið hægt að afstýra, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt og ber að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur vegna seinkunar á flugi FI630 þann 21. desember 2022.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartanda um skaðabætur úr hendi IA vegna aflýsingar og seinkunar á flugi nr. FI630 þann 20. desember og 21. desember 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, 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. mars 2024

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson