

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 157/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Finnair nr. AY994 þann 23. maí 2023

I. Erindi

Þann 16. júní 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. AY994 á vegum Finnair (AY) kl. 17:50 þann 23. maí 2023 frá Keflavík til Tallin með millilendingu í Helsinki. Fluginu var aflýst með tölvupósti að morgni 23. maí 2023.

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. 466/2024 um réttindi flugfarþega. Kvartandi gerir einnig kröfu um endurgreiðslu á fyrirframgreiddu hóteli í Helsinki sem hann gat ekki notað.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar AY með tölvupósti þann 19. júní 2023. Í svari AY, sem barst þann 3. júlí 2023, kemur eftirfarandi fram:

We have now investigated the complaint submitted by Janne Änilane (hereinafter “the Passenger”). Finnair Oyj (hereinafter “Finnair”) denies the Passenger’s claim for standard EU compensation and presents respectfully as its answer the following:

The Passenger had a booking that included flights AY994 from Keflavik to Helsinki and AY1011 from Helsinki to Tallinn on May 23-24, 2023. AY994 was cancelled and the Passenger was re-routed to AY992 from Keflavik to Helsinki and AY1031 from Helsinki to Tallinn on May 24, 2023. The Passenger arrived at the final destination delayed for 14 hours 22 minutes. Finnair has previously reimbursed 208,39 EUR for the Passenger. The reimbursement included 174 EUR for a hotel night and 34,39 EUR for transportation.

Flight AY994 was cancelled due to adverse weather conditions at Keflavik airport. Strong gusting winds up to 62 knots were expected the whole Tuesday evening until Wednesday morning. Please find attachment 1 to see the traffic that was scheduled to depart approximately the same time with AY994. Most of the traffic was either cancelled or delayed. Attachment 6 shows METAR for Keflavik airport. Attachments 3 ja 4 are news articles about the weather. Attachment 5 shows the message that was sent

to all passengers of AY994. This message contains a link to passenger rights which is here the attachment 7.

As adverse weather conditions are considered as extraordinary circumstances according to Regulation (EC) 261/2004, there is no obligation to pay standard compensation in this case.

SGS sendi kvartanda svar AY til umsagnar þann 3. júlí 2023. Engin frekari samskipti voru í málinu.

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 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 vö; 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. 80/2022 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.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. AY994 frá Keflavík til Tallin. Þann 23. maí 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu að morgni sama dags. Álitæfni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn AY til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 23. maí 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu AY að aflýsa flugi kvartanda. Hann staðfesti réttmæti aflýsingarinnar vegna þess að veður hafi verið slæmt þennan dag.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. AY994 þann 23. maí 2023 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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

Krafa um afleitt tjón

Kvartandi gerir einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna fyrirframgreiddrar þjónustu. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. reglugerð EB nr. 261/2004, lögum um loftferðir nr. 80/2022 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verður kvartandi því að leita réttar síns fyrir þeirri kröfu hans á öðrum vettvangi.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Finnair vegna aflýsingar á flugi nr. AY994 þann 23. maí 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu á fyrirframgreiddri þjónustu er vísað frá.

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. nóvember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson