

## Úrskurður

### Samgöngustofu nr. 155/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI308 þann 20. maí 2023

#### I. Erindi

Þann 16. ágúst 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI308 á vegum Icelandair (IA) þann 20. maí 2023 frá Keflavíkflugvelli til Stokkhólms, Svíþjóð. Fluginu var aflýst skömmu fyrir flug og var kvartendum boðið annað flug 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 kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 16. ágúst 2023. Í svari IA, sem barst þann 28. ágúst 2023, kom eftirfarandi fram:

Bótakrafa kvartanda snýr að flugi Icelandair FI308 þann 20. maí síðastliðinn frá KEF til ARN. Flugíð átti að fara kl. 10:30 og lenda kl. 15:40. Því miður þá neyddist félagið til þess að aflýsa fluginu og voru þau sett á FI546 til CDG næsta dag kl 10:30 með landingartímanum 15:55 og svo þaðan til ARN kl. 20.50 með landingartíma kl. 23.25.

Samkvæmt kvörtuninni sjálfri þá hakar kvartandi í bætur og því verður vikið að þeirri kröfu hér.

Samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um réttindi flugfarþega, geta farþegar, vissulega, átt rétt á bótum vegna röskunar á flugi. Í 3. mgr. 5. gr. áðurnefndrar reglugerðar, er þó kveðið á um að flugrekendur beri ekki bótaskyldu í tilfellum þar sem röskun verður af völdum óviðráðanlegra aðstæðna. Í umræddu tilviki þá var aflýsingunni valdið vegna örðugleika í kjölfar þess að vagn frá Airport Associates fauk á TF-ICM, þar sem hún stóð kyrrstæð á Keflavíkflugvelli. Áætlað var að flug kvartanda skyldi starfrækt af sömu vél. Telur félagið að heimfæra skuli tiltekið atvik til áðurnefndar undantekningareglu er varðar óviðráðanlegar aðstæður en nánar verður vikið að því hér.

Um er að ræða árekstur utanaðkomandi hlutar sem telst hvorki liður í venjulegri starfsemi flugrekanda né til viðráðanlegs atviks. Icelandair telur að flugrekandinn hefði ekki getað afstýrt aðstæðunum sbr. rökstuðning í máli C-315/15. Þá vísar félagið í tvo nýlega dóma, annars vegar C-659/21 þar sem komist var að þeirri niðurstöðu að tæknileg bilun sem orsakaðist af árekstri þjónustubifreiðar sem tilheyrir þriðja aðila, við kyrrstæða flugvél flugrekandans, falli undir hugtakið óviðráðanlegar aðstæður í skilningi EB reglugerðar 261/2004. Dómurinn vikur sérstaklega frá dómafordæmi Siewert í máli C-394-14, þar sem um var að ræða árekstur þriðja aðila sem flugrekandinn réð ekki við. Icelandair telur því vafalaust í ljósi alls þessa að umrætt atvik hafi verið ekki verið hluti af eðlilegri starfsemi flugrekandans og fellur einnig utan raunverulegrar stjórnunar flugrekandans flugrekandans líkt og áður hefur komið fram.

Að öllu ofangreindu virtu, verður félagið að hafna bótakröfu kvartanda

Meðfylgjandi var skýrsla um umrætt atvik. SGS óskaði eftir lögregluskýrslu sem vikið var í framlagðri skýrslu með tölvubréfi sama dag. IA veitti SGS afrit af henni þann sama dag.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 28. ágúst 2023. Í svari kvartenda kom fram:

Their contention that the delay was caused by a third party is rejected. To claim a contractor, who carries out a service for the company is a third party, is a poor attempt to avoid paying compensation. A genuine third party is something that occurs at arm's length, not someone who carries out a regular service for the company such as baggage handling. I'm sure this convenient citing of a contractor as a 'third party' was not the intent of the legislation when it was enacted

This is a clear case where the company and/or its contractors have contributed to the flight cancellation, and compensation should be duly paid.

### 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.

Lofthæðalögum 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 kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI308 frá Keflavíkflugvelli til Stokkhólms, Svíþjóð þann 20. maí 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu skömmu fyrir flug. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing 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 aflýsingu á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Niðurstaða um bótaskyldu í máli þessu ræðst af því hvort sú aðstaða að farangursvagn frá Airport Associates f auk á flugvél þá, sem framkvæma átti flug kvartenda, feli í sér óviðráðanlegar aðstæður í skilningi framangreinds ákvæðis. Í forúrskurði Evrópudómstólsins í máli nr. C-394/14 (Siewert) var lagt fyrir dómstólinn að ákvarða hvort að hreyfanlegur borðgöngustigi (e. *mobile boarding stair*), sem f auk á flugvél, fæli í sér óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Í forúrskurðinum og í leiðbeiningarreglum um skýringu reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að tæknileg bilun á loftfari geti fallið undir hugtakið. Hins vegar skipti máli hvort bilunina megi rekja til venjulegrar starfsemi flugrekandans. Í forsúrskurðinum kemur fram að líta megi á notkun hreyfanlegs borðgöngustiga sem nauðsynlegan þátt í starfsemi flugrekanda, og notkun þeirra sé tíð í starfsemi flugrekanda. Árekstur milli loftfars og hreyfanlegs borðgöngustiga sé því innri atburður (e. *internal event*) sem er hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda. Í því samhengi skipti ekki máli hvort þriðji aðili hafi valdið atburðinum. Í forúrskurði Evrópudómstólsins í máli nr. C-659/21, sem IA vísar til, kom hins vegar fram að tæknileg vandamál sem stöfuðu af því að matarvagn, í eigu þriðja aðila, f auk á viðkomandi flugvél, gætu talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Dómstóllinn hverfur hér ekki frá fyrra fordæmi heldur byggir niðurstöðu sína á þeirri forsendu að hina tæknilegu bilun mætti rekja til háttsemi þriðja aðila, sem starfaði ekki í tengslum við loftferða- eða flugvallastarfsemi (e. *aviation or airport activity*), og þar af leiðandi væri háttsemin utan þess sem gæti talist viðráðanlegt af hálfu flugrekanda.

Niðurstaða þessa máls ræðst því nánar tiltekið af því hvort um sé að ræða hluta af venjulegri starfsemi IA eða hvort um sé að ræða ytri atburð, sem getur ekki talist á valdi flugrekanda. Ljóst er að vagn, sá er olli tjóni á loftfarinu, er notaður í hefðbundna farangursflutninga á Keflavíkflugvellingum og að slíkir vagnar eru mikilvægur þáttur í starfsemi flugrekanda á flugvellingum. Í samræmi við framangreinda niðurstöðu Evrópudómstólsins í máli nr. C-394/14 verður því talið að hér hafi verið um hluta af venjulegri starfsemi IA að ræða. Með hliðsjón af framangreindu og í ljósi þess að túlka ber undantekningarregluna í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þröngt, er það mat SGS að IA hafi ekki sýnt fram á að umrædd aflýsing á flugi kvartenda hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi IA samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna aflýsingar á flugi IA þann 20. maí 2023

Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartanda um skaðabætur samþykkt.

### *Úrskurðarorð*

Icelandair ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. FI308 þann 20. maí 2023

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.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnsýslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar.

Reykjavík, 7. nóvember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson