

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 64/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair FI312 þann 10. nóvember 2019.**

**I. Erindi**

Þann 13. nóvember 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Johanna Neeltje van Lenteren og Áke Thomas Bjelkeman Pettersson (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI312 þann 10. nóvember 2019 frá Keflavík til Stokkhólms. Áætluð brottför var kl. 16:10 en raunveruleg brottför var kl. 02:27 næsta dag eða seinkun um tíu klukkustundir og 17 mínútur.

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. 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. Einnig eru kvartendur ósáttir við þjónustu og upplýsingagjöf Icelandair.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

Kvörtunin var send til IA til umsagnar 15. nóvember 2019. Í svari IA sem barst þann 20. nóvember kemur m.a. fram:

*„Áætlað var að flug FI312 færi í loftið klukkan 16:10. Brottför seinkaði þó um 10 klukkustundir og 17 mínútur og fór vélin í loftið klukkan 02:27.*

*Ástæða seinkunarinnar var sú að á KEF umræddan dag voru veðurskilyrði einkar slæm og fór vindur á tímabili yfir 60 hnúta í kviðum. Mældist vindur 59 hnútar á áætluðum brottfarartíma FI312. Í samræmi við aðgerðaráætlun ISAVIA fyrir Keflavíkurflugvöll eru, við slíkar aðstæður, allar landgöngubrýr teknar úr notkun auk þess að öll umferð í kringum flugvélar í slíkum veðrum er takmörkuð. Vinsamlegast finnið hjálagðar veðurathuganir auk aðgerðaráætlunar ISAVIA vegna slæmra veðra á KEF.*

*Var ákvörðun um seinkun umrædds flugs tekin nokkrum klukkustundum fyrir áætlaðan brottfarartíma, þegar uppfærðar veðurspár lágu fyrir, og farþegum þegar tilkynnt um nýjan brottfarartíma í því skyni að reyna að takmarka óþægindi farþega og koma í veg fyrir að farþegar þyrftu að bíða í lengri tíma á Keflavíkurflugvelli.*

*Er afstaða Icelandair að hafna beri kröfu farþega um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem umrædd seinkun er tilkomin vegna*

*óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. Mgr. 5. Gr. reglugerðarinnar, sbr. 14. Inngangslíður reglugerðarinnar.*

*Þar sem farþegar voru ekki á keflavíkurflugvelli tókst, því miður, ekki að afhenda viðeigandi upplýsingabæklinga sem er að finna á innritunarborðumog við landgöngubryr. Icelandair hefur þó almennar upplýsingar fyrir farþega sem lenda í flugröskunum inni á vefsíðu sinni sem farþegum er í lófa lagið að kynna sér.*

*Þá var ekki gerlegt að afhenda farþegum inneignarmiða fyrir máltíðum og hressingu meðan beðið var eftir fluginu þar sem farþegar voru ekki komnirupp á flugvöll. Icelandair mun þó, að sjálfsögðu, í samræmi við ákvæði reglugerðar EB 261/2004, samþykka að greiða farþegum útlagðan kostnað meðan beðið var eftir flugi í samræmi við hvað talist getur nauðsynlegt, viðeigandi og sanngjarnt, sbr. 9. gr. reglugerðarinnar. Rétt er að taka fram að farþegar hafa ekki lagt fram slíkar kvittanir.“*

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 21. nóvember. Í umsögn kvartenda kemur m.a. fram:

*„As I wrote to you, and the airline, I do realise that weather played a part in the delay, but other flights did leave or experienced far less delay than ours.*

*As for the comment: "Then it was not possible to hand over vouchers to passengers for meals and refreshments while waiting for the flight as passengers did not arrive at the airport." ... we did have a full FOUR hours wait at the airport (as the last bus from Reykjavik leaves at 21:00) so an Icelandair representative could and should have been present at the airport. More to the point, as they had sent us the new flight delay via SMS, they could have informed us of our rights with regard to food vouchers or compensation via a text message as well, which they never did. To simply rely on their passengers to go to the website and figure it out for themselves is an extremely easy route to take - resulting of course in far fewer passengers putting in a claim.*

*As I said, the weather no doubt played a part in the 10 hr delay, but I think Icelandair was negligent in their treatment of their passengers. (As mentioned earlier we also lost a full day's work which for a freelance IT worker and a graphic designer amounts to quite a large sum.)“*

### **III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu**

Neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnsýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

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. Þetta dómafordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Lofthæðalög nr. 60/1998 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 og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Fyrir liggur að kvartendur átti bókað far með flugi Icelandair, FI312 þann 10. nóvember 2019 og flugi þeirra seinkaði um rúmar 10 klst.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Flugrekandinn hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á áætluðum brottfarartíma vélarinnar, sem átti að framkvæma flug kvartenda. Að mati SGS hefur flugrekandinn því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar á Keflavíkurflugvelli, sem leiddi til seinkunar á brottför flugs kvartenda.

Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi kvartenda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartenda.

Í erindi kvartenda kom fram að þeir hefðu ekki fengið upplýsingar um réttindi sín við seinkun á flugi, í umsögn IA kemur fram að kvartendur hefðu getað nálgast fyrrgreindar upplýsingar við innritunarborð IA eða á heimasíðu félagsins. SGS vill ítreka að það kemur skýrt fram í 2.

mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að afhenda eigi farþegum skriflegar upplýsingar um réttindi sín við seinkun á flugi.

### *Ákvörðunarorð*

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Icelandair hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrirmælum beint til Icelandair að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 27. mars 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson