

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 12/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI664 þann 8. október 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 23. október 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD. (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI664 á vegum Icelandair (IA) þann 8. október 2023 frá Portland til Keflavíkur. Áætlaður komutími var kl. 06:00. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 09:58 eða seinkun um þrjár klst. og 58 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 kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 24. október 2023. Í svari IA, sem barst þann 7. nóvember 2023 kom eftirfarandi fram:

Kvartandi hefur fengið greiddar 300 EUR á hvern farþega í bókuninni vegna seinkunar á flugi þann 8. október síðastliðinn. Ástæðan fyrir því að ekki voru greiddar 600 EUR á mann er vegna þess að seinkunin náði ekki 4. klst sbr. 2. mgr. 7. gr. Evrópureglugerðar nr. 261/2004. Staðfesting þess efnis má sjá í viðhengi

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar sama dag. Í svari kvartenda kom fram:

Við höfum farið yfir umsögn Icelandair og viljum koma eftirfarandi á framfæri:

Í fyrsta lagi erum við ekki að átta okkur á myndinni sem fylgir með. Myndin ber ekki með sér að tengjast á neinn hátt flugi FI664 frá Portland til Keflavík.

En gefum okkur að þarna sé verið að tilgreina mínúturnar. 238 mínútur gefa 3 klst. og 58 mín. Þetta er nákvæmlega sami mínútufjöldinn og kemur fram á vef Isavia. Samkvæmt upplýsingum frá Isavia miðar Isavia við þann tíma þegar flugvél er komin í stæði. Að sögn Isavia tekur það að jafnaði 2 mín að setja rampinn að flugvélinni þannig að hægt sé að opna hurðina. Gögn um framangreint fylgdi upphaflegri kvörtun. Icelandair hefur ekki lagt fram nein gögn sem sýna fram á að tíminn frá því að vélin var komin í stæði og þar til hurð var opnuð hafi verið styttri í þessu flugi en almennt gengur

og gerist. Við teljum að seinkunin hafi náð 4 klst. og styðjumst þar við gögn frá Isavia. Að þessu sögðu ítrekum við fyrri kröfu okkar um fullar skaðabætur.

### 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 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**

Kvartendur áttu far með flugi IA nr. FI664 þann 8. október 2023, fluginu seinkaði og kom vélin á stæði með þriggja klst. og 58 mínútna seinkun. Skv. c-lið 2. mgr. 7. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 er hægt að lækka skaðabæturnar skv. 1. mgr. um 50% ef seinkunin er undir fjórum klst. Álitaefni þess máls er því hvort seinkun flugsins hafi numið fjórum klukkustundum.

Við mat á því hvaða tímamark eigi að leggja til grundvallar þegar raunverulegur komutími flugs er ákvarðaður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004, ber að líta til dóm Evrópudómstólsins í máli nr. C-452/13, Germanwings GmbH g. Ronny Henning frá 4. september 2014. Í dóminum segir eftirfarandi:

„(...) Articles 2, 5 and 7 of Regulation No 261/2004 must be interpreted as meaning that the concept of ‘arrival time’, which is used to determine the length of the delay to which passengers on a flight have been subject, refers to the time at which at least one of the doors of the aircraft is opened, the assumption being that, at that moment, the passengers are permitted to leave the aircraft.“

Samkvæmt dómi Evrópudómstólsins skal því miða komutíma flugs við þann tíma þegar að minnsta kosti ein af hurðum loftfarsins er opnuð, að því gefnu að á því augnabliki sé farþegum heimilt að yfirgefa vélina.

Á regluna reynir einkum í markatilvikum þ.e. þegar litlu munar á því hvort lengd seinkunar fari umfram tímamörk skv. 2. mgr. 7. gr. eða í þessu tilfelli fjórar klukkustundir. Af gögnum málsins má ekki ráða nákvæmlega hvenær dyr vélarinnar voru opnaðar. Niðurstaða málsins um tímalengd seinkunar með hliðsjón af hurðaropnunartíma ræðst því af heildstæðu mati á gögnum málsins og frásögn málsaðila á málavöxtum. Samkvæmt framlögðum gögnum frá IA munar tveimur mínútum á stæðistíma þar til full bótaskylda stofnast þ.e. fjögurra klukkustunda viðmið bótaskyldu vegna seinkunar skv. c-lið 2. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í hurðaropnunarmálum er lagt til grundvallar að nokkur tími líði frá því að flugvél kemur að stæði og þar til hurð flugvélarinnar er opnuð svo farþegar geti stigið frá borði. Í úrskurðum samgöngu- og sveitastjórnarráðuneytisins, m.a. í máli nr. SRN17100072, hefur verið lagt til grundvallar að sá tími sé a.m.k. þrjár mínútur. Sé þremur mínútum bætt við uppgefinn stæðistíma frá IA verður heildarseinkun fjórar klukkustundir og ein mínúta miðað við hurðaropnunartíma kvartanda í hag. Með hliðsjón af framangreindu er það mat SGS að heildarseinkun á komustað með hliðsjón af hurðaropnunartíma hafi verið lengri en þrjár klukkustundir. Eru skilyrði 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt.

## ***Úrskurðarorð***

Icelandair ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. FI664 þann 8. október 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. stjórnáslulaga, 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, 25. janúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson