

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 29/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI204 þann 19. desember 2022.

I. Erindi

Þann 11. apríl 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI204 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 19. desember 2022 kl. 7:45. Kvartendum var tilkynnt um aflýsinguna á flugvelli. Kvartendur komust á áfangastað með IA þann 22. desember.

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. Kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði m.a. ónotaðan lestarmiða, bílastæðagjöld, bensínkostnað vegna ferða til og frá flugvelli og fæðiskostnað í 4 daga samtals 328.000 kr.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til IA til umsagnar með tölvupósti þann 11. apríl 2023 og ítrekaði beiðnina 24. maí þegar svar hafði ekki borist. Í svari IA sem barst þann 31. maí 2023 kom eftirfarandi fram:

Kvartandi krefst skaðabóta vegna niðurfellingar á flug FI204 þann 19. desember 2022.

Óumdeilt er að það voru afar slæmar veðuraðstæður þennan dag. Félagið hafnar kröfu um staðlaðar skaðabætur skv. 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 261/2004 þar sem aflýsing flugs kvartanda var valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar.

Þá vísar félagið í 14. tl. inngangslíða reglugerðarinnar sem fjallar um að óviðráðanlegar aðstæður geti skapast vegna veðurskilyrða sem samræmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs.

Þá var öllum leiðum til og frá Keflavíkurflugvelli lokað þennan dag sem gerði flugfélaginu enn erfiðara fyrir en óumdeilt hlýtur að vera að ein þeirra krafna sem gerðar eru til flugs, sbr. framangreindur 14. inngangslíður, er að flugstjórnarklefi sé mannaður hæfum aðilum til að stýra loftfari. Þá er það í fullu samræmi við 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.

Verðum við því virðingarfyllst, að hafna bótakröfu kvartanda. Þá sést í viðhengi merkt bókunarnúmeri kvartanda að þau voru sett 21. desember á næsta lausa flug sem var daginn eftir en veðrið og lokun á brautinni teygði sig til 20. desember.

Varðandi útlagðan kostnað þá höfum við sent kvartanda greiðslulink í máli nr. 02264461

Gögn sem sýndu slæmt veður þann 19. desember 2022 fylgdu umsögn IA.

Umsögn IA var send kvartendum þann 31. maí 2024 til athugasemda, í svari kvartenda þann 1. júní kom m.a. fram:

Ég ítreka áður senda kröfu og tel að flugfélagið hafi ekki gert það sem í þeirra valdi var að koma okkur á áfangastað fyrr en á fjórða degi.

Veður var betra þegar líða tók á daginn 19 des og veður var orðið gott daginn eftir sem var 20. des og engar upplýsingar bárust frá flugfélaginu aðrar en sms þar sem sagt var að verið væri að vinna í okkar málum.

Við reyndum að hringja og senda póst og engu var svarað. Við gerðum ráðstafanir og vorum á staðnum 19. des enda var spáin þannig, en lagaðist þegar líða fór á daginn.

Við fengum sms á miðvikudegi 21 des um að við mættum hringja daginn eftir og eftir tveggja tíma bið við símann var okkur sagt að við gætum flogið til Englands og hugsanlega þaðan til Danmörk á föstudag sem var Þorláksmessa en okkur leyst ekki á það.

Við hefðum getað farið með saga class sem mér skilst eftir á að hafi verið laust í vikunni en við athuguðum það ekki vegna þess að við treystum á að flugfélagið væri að vinna í því að koma farþegum sínum á áfangastað sem fyrst.

Þann 31. maí 2024 bað SGS um að staðfesta hvaða kostnað IA hefði endurgreitt. Í svari IA sama dag kvaðst félagið hafa endurgreitt kostnað við gistingu 18. og 19. desember 2022.

Þann 31. maí 2024 bað SGS kvartendur um að leggja fram kvittanir fyrir fæðiskostnaði á meðan beðið var eftir nýju flugi. Svar barst ekki.

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, sbr. 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.

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

Af hálfu IA er því haldið fram að slæmar veðuraðstæður hafi valdið aflýsingunni og að veðrið hafi bæði haft áhrif á flugið sem og valdið því að vegurinn að flugstöðinni hafi verið lokaður og því hafi áhöfn og starfsfólk ekki komist til flugvallarins. Af þessum sökum hafnar IA bótaskyldu.

Í málinu liggur fyrir að Reykjanesbrautin þann 19. desember 2022 var lokað. Þá liggur fyrir að nær öllum flugum frá Keflavík var aflýst þann 19. og 20. desember 2022 en SGS er með gögn úr gagnagrunni Isavia sem staðfesta það.

Í máli þessu ber að skoða hvort aflýsingin telst vera af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir af hálfu IA, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Við það mat hefur Samgöngustofa farið yfir veðurgögnin sem IA kom á framfæri og er samkvæmt þeim staðfest að flugveður þann 19. desember 2022 var slæmt á þeim tíma sem flug kvartenda var áætlað. Sjá einnig 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 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 hliðsjón af framangreindu verður að mati SGS ekki séð að IA hafi getað komið í veg fyrir aflýsingu á flugi kvartenda sem kom til vegna slæms veðurs og verður því talið að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við og kvartendur eigi ekki rétt á stöðluðum skaðabótum samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004.

Skylda til að veita aðstoð

Samkvæmt 8. gr. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar, ber flugrekanda skylda til að bjóða viðkomandi farþegum aðstoð skv. a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Aðstoðin sem tilgreind er í a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar er að bjóða viðkomandi farþega endurgreiðslu á flugfargjaldi, endurbóka hann með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrstu hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð. Þegar farþegi velur að fljúga eins fljótt og auðið er þá ber að fara eftir 9. gr. reglugerðarinnar um rétt á þjónustu þ.m.t. mat, drykk og gistingu og ferðir til og frá flugvelli.

Í 8. gr. reglugerðarinnar er „eins fljótt og auðið er“ ekki skilgreint nánar og miðað við að flest öllu flugi var aflýst í Keflavík 19. og 20. desember þá er ljóst að félagið hafi þurft eitthvað svigrúm til að rétta af leiðarkerfi sitt. Það er því mat SGS að IA hafi uppfyllt kröfur sínar gagnvart kvartendum með því að flytja þá 22. desember.

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

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu á bensíni vegna aksturs 200 km kr. 30.000.- Flugrekanda ber að sjá farþegum fyrir ferðum til og frá flugvelli og miðað við 200 km, skv. kröfu kvartenda, meðal eyðsla 10 lítra á hundraðið og bensínlíterinn kr. 315, miðað við desember 2022 þá ber IA að endurgreiða kvartendum 6.300 kr. vegna ferða til og frá flugvelli.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu vegna annarrar þjónustu sem þeir gátu ekki notað vegna aflýsingarinnar er hafnað þar sem úrlausn ágreinings um slík mál fellur ekki undir EB reglugerð 261/2004.

Kvartendur hafa ekki, þrátt fyrir beiðni SGS, komið á framfæri gögnum um fæðiskostnað þeirra á meðan þeir biðu eftir nýju flugi. Ekki verður því fallist á kröfu kvartenda um að greiða xxx

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um skaðabætur úr hendi IA vegna aflýsingar á flugi nr. FI532 þann 19. desember 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

IA ber að endurgreiða kvartendum 6.300 kr. í bensínkostnað vegna ferða til og frá flugvelli.

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, 20. júní 2024.

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson