

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 8/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Play OG811 þann 19. desember 2022.**

#### **I. Erindi**

Þann 18. febrúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Play Air (PA) nr. OG811 þann 19. desember 2022 frá Liverpool til Keflavíkur. Fluglúttendur var aflýst samdægurs og tóku kvartendur ákvörðun um að kaupa flug með Easyjet frá Manchester til Keflavíkur.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu á fargjaldi 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. Þá segjast kvartendur ekki hafa fengið aðstoð frá PA á flugvellinum.

#### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi kvörtunina til PA til umsagnar með tölvupósti þann 21. febrúar 2023. Í svari PA sem barst þann 6. mars 2023 kom eftirfarandi fram:

Farþegar lentu í veðurofsanum 19. Desember síðastliðinn, sjá nánari útskýringu í viðhengi. Þau notuðu ekki heimflug sitt og eiga að sjálfsgöðu rétt á fullri endurgreiðslu á því flugi. Ef ykkur vantar frekari upplýsingar þá heyrið þið í okkur.

Í viðhengi tölvupóstsins eru tölvupóstssamskipti kvartenda við PA og þar kemur m.a. fram um ástæður aflýsingarinnar að Reykjanesbrautin var lokað vegna veðurs. Þar kemur einnig fram að PA bauð fram þrjá valmöguleika í samræmi við 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartendum var boðin endurgreiðsla, nýtt flug til sama áfangastaðar á annarri ótilgreindri dagsetningu eða gjafabréf hjá PA en farþegar völdu aldrei einhvern þessara valmöguleika.

SGS sendi svar PA til kvartenda til umsagnar með tölvupósti þann 6. mars 2023. Í svari kvartenda sem barst sama daga kom eftirfarandi fram:

Hérna sést að þann 23. Desember lét ég þau vita að eimailið með þessum 3 valkostum hefði ekki virkað og hef ekki fengið þetta email aftur eftir það.

Í viðhengi er skjáskot af samtali kvartenda og PA þar sem kvartendur upplýsa PA um að ekki hafi gengið að velja möguleika í tölvupóstinum frá PA. PA býður kvartendum næsta lausa flug þann 26. desember en kvartendur upplýsa um að þau séu nú þegar komin á lokaákvörðunarstað með öðrum flugrekanda.

### 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 en samkvæmt 2. gr. reglugerðarinnar er Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd hennar.

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 PA er því haldið fram að slæmar veðuraðstæður hafi valdið aflýsingunni og að veðrið hafi bæði haft áhrif á flugumferð sem og valdið því að vegurinn að flugstöðinni hafi verið lokaður og því hafi áhöfn og starfsfólk ekki komist til flugvallarins.

Í málinu liggur fyrir að Reykjanesbrautin var lokað þann 19. desember 2022. Þá liggur fyrir að nær öllum flugum frá Keflavík var aflýst þann 19. desember 2022 en SGS er með gögn úr gagnagrunni Isavia sem staðfesta það. Nær öll flugumferð stöðvaðist þennan dag sem hafði áhrif á bæði komur og brottfarir.

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 PA, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Við það mat hefur Samgöngustofa m.a. farið yfir skýrslu starfshóps á vegum innviðaráðuneytis um lokun Reykjanesbrautar þar sem vont veður er staðfest en í skýrslunni kemur fram að „*Aðfaranótt mánudagsins 19. desember gerði óvenjulegan veðurofsa á Reykjanesskaga 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 og því slæma flugveðri sem var um daginn verður að mati SGS ekki séð að PA hafi getað komið í veg fyrir aflýsingu á flugi kvartenda 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.

## Réttur til þjónustu

Kvartendur gerðu einnig kröfu um að fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til PA og því fargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað ásamt hótलगistingu í Liverpool. Þegar flugi er aflýst ber flugrekanda að bjóða viðkomandi farþega aðstoð í samræmi við 8. og 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar. Aðstoðin sem tilgreind er í 8. gr. reglugerðarinnar er að bjóða viðkomandi farþega endurgreiðslu á flugfargjaldinu, endurbóka hann með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrsta hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð.

Af gögnum málsins má ráða að þann 19. desember 2022 tilkynnti PA um aflýsingu flugsins og að kvartendum byðist nýtt flug en hvorki lágu fyrir upplýsingar um flugnúmer eða dagsetningu. Í tilkynningu frá félaginu seinna um daginn fengu kvartendur boð um að velja flug seinna meir, fá endurgreiðslu eða inneign hjá PA.

Samkvæmt dómi Evrópudómstólsins, C-354/18 Rusu um skyldur flugrekanda við aflýsingu flugs: „Flugrekandi skal samtímis bjóða farþegum val á milli endurgreiðslu og endurbókunar. Flugrekandi ber kostnað af endurbókun og skal endurgreiða kostnað fyrir flugið sem farþeginn

ber ef flugrekandinn stendur ekki við skyldu sína að bjóða endurbókun eða heimflug undir sambærilegum flutningsskilmálum eins fljótt og auðið er. Sönnunarbyrðin um að endurbókun hafi verið framkvæmd eins fljótt og auðið er liggur hjá starfandi flugrekanda.“

Með hliðsjón af framangreindu er það mat Samgöngustofu að PA hafi ekki uppfyllt skyldur sínar gagnvart kvartendum og hafi ekki boðið þeim þá valkosti og aðstoð sem kveðið er á um í reglugerð EB nr. 261/2004. Í þessu samhengi ber einnig að nefna að PA bauð nýtt flug án dagsetningar og/eða nánari upplýsinga og ekki er af gögnum málsins hægt að sjá að kvartendur hafi haft annan valkost en að útvega nýtt flug til þess að komast á áfangastað. Að öllu framangreindu virtu telur SGS að kvartendur eigi rétt á að fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til PA og því fargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað 920,82 GBP, hótélkostnað á meðan beðið var eftir nýju flugi, 390,73 GBP og ferðakostnað til að komast á flugvöllinn, 97 GBP sbr. 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig 8. gr. sömu reglugerðar, þ.m.t. kostnað við að komast í það flug. Alls nemur framangreindur kostnaður 1.408,55 GP eða 245.595 ISK m.v. viðmiðunargengi Seðlabanka Íslands dags. 19. desember 2022.

PA hefur þegar greitt kvartendum 190.000 ISK sem var endurgreiðsla vegna aflýsta flugsins og hótélgistingar vegna tafarinnar. PA ber því að greiða kvartendum útlagðan kostnað, 245.595 ISK, að frádrögnum 190.000 ISK, alls 55.595 ISK.

### *Úrskurðarorð*

Kröfum kvartenda um skaðabætur úr hendi PA vegna aflýsingar á flugi nr. OG811 þann 19. desember 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Krafa um endurgreiddan mismun á fargjaldi sem kvartendur greiddu til PA og því fargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað, sem og endurgreiðslu umframkostnaðar við gistingu og ferðir, alls 55.595 ISK, er samþykkt.

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, 31. júlí 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson