

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 26/2024 vegna kvörtunar um aflýsingar á flugi Play nr. OG122 þann 18. og 19. desember 2022.

I. Erindi

Þann 4. mars 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Play (PA) nr. OG122 frá New York til Keflavíkur þann 18. og 19. desember 2022 kl. 18:15. Kvartendum var tilkynnt um aflýsingu á fluginu 18. desember með tölvupósti og keyptu sér sjálfir flug degi síðar sem einnig var aflýst. Kvartendur fengu að vita um aflýsinguna 19. desember á flugvellinum. Kvartendur komust á áfangastað með öðrum flugrekanda þann 20. 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 einnig kröfu um dag- og fæðispeninga fyrir dagana 18. - 20. desember 2022.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til PA til umsagnar með tölvupósti þann 6. mars 2023. Í svari PA sem barst þann 20. mars 2023 samþykkti félagið að endurgreiða mismun á fargjaldinu. Umsögn félagsins barst svo 14. júní 2023, þar kom m.a. fram:

Farþegar í bókun MÓPIUS keyptu flug með PLAY frá SWF-KEF, flugnúmer OG122, þann 18. desember 2022, með áætlaðan brottfaratíma kl. 18:15. Var fluginu til KEF, þann 18. desember 2022, aflýst. Farþegar hafa gert kröfu um skaðabætur skv. c. lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, dag- og fæðispeninga, auk endurgreiðslu vegna ferðar frá gististað til flugvallar skv. 9. gr. sömu reglugerðar.

1. Skaðabætur skv. reglugerð EB nr. 261/2004

Farþegar eiga rétt á skaðabótum frá flugrekendum þegar seinkun á flugáætlun verður skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Flugfélög eru hins vegar ekki skaðabótaskyld skv. reglugerðinni ef rekja má seinkunin til óðviðráðanlegra aðstæðna eins og óveðurs.

Þann 17. desember skall á mikið óveður á Íslandi, og aflýsa þurfti flugum vegna þessa, sjá til hliðsjónar (Öllu flugi Icelandair af-lýst - Vísir (visir.is)). Veðrið var enn þá slæmt þann 18. desember, en þá skall á snjóstormur á Íslandi með þeim afleiðingum að PLAY þurfti að aflýsa flugum þann daginn. Ekkert hafði breyst þann 19. desember, en þá var Reykjanesbrautinni lokað vegna veðurs og lélegrar færðar og hvorki farþegar né áhöfn komust leiðar sinnar til Keflavíkur sem raskaði flugáætlun. Sjá fylgiskjal 1 þessu til stuðnings.

Samkvæmt framlögðum gögnum í fylgiskjali 1 getum við sýnt fram á að rekja má seinkunina til óviðráðanlegra aðstæðna, og á því undantekningarákvæði 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 við og PLAY því ekki skaðabótaskyld gagnvart farþegum í bókun M0PIUS vegna aflýsingar á flugi frá SWF-KEF.

2. Aðstoð PLAY vegna aflýsingar skv. reglugerð EB nr. 261/2004

Þegar flugrekendur aflýsa flugum skulu þeir skv. reglugerð EB nr. 261/2004 bjóða farþegum aðstoð af þeirra hálfu. Skal þeim veittar upplýsingar um aðra flutningsmöguleika, auk máltíðar/hressingar í samræmi við lengd tafar, hótalgistingu ef farþegi þarf að gista yfir nótt og flutning á milli flugvallar og gistiaðstöðu.

Farþegar fengu upplýsingar um aflýsingu flugsins þann 18. desember. Farþegum voru gefnir ákveðnir valkostir og völdu að taka næsta lausa flug til Íslands, eða þann 19. desember. Vegna veðurs á Íslandi og lokunar Reykjanesbrautar var því flugi hins vegar aflýst og vegna tæknilegra ástæðna rataði tilkynningin ekki til farþega. Vegna þessa komust farþegar ekki leiðar sinnar til Íslands fyrr en 20. desember með Icelandair. Sjá fylgiskjal 2 þessu til stuðnings.

Við hefðum með réttu átt að útvega þeim nýtt flug um leið og aflýsing á flugi 19. desember lág fyrir, en vegna veðuraðstæðna á Íslandi á þessum tíma, með tilheyrandi röskun og álagi á flugáætlun og kerfið hjá okkur, misförst það. Vegna óþægindanna hefur PLAY nú þegar samþykkt endurgreiðslu að fjárhæð 110.016ISK, sem er mismunur á flugmiða farþega með Icelandair að fjárhæð 173.600ISK og flugmiða með PLAY, sem farþegar hafa nú þegar fengið endurgreiddan, eða fjárhæð 63.584ISK.

Eins og fram hefur komið eiga farþegar rétt á að fá endurgreiddan útlagðan kostnað vegna aflýsingar skv. ofangreindri reglugerð. Til þess að geta lagt mat á þann kostnað þurfum við hins vegar að fá kvittanir frá farþegum til að taka afstöðu til þeirrar kröfu.

Upplýsingar um veður fylgdu umsögninni.

Umsögn PA var send kvartendum þann 16. júní 2023 til athugasemda, í svari kvartenda þann 18. júní kom m.a. fram:

Þessi svör breytu engu varðandi okkar afstöðu enda tel ég að hér sé um að ræða yfirlýsingu af hálfu flugfélagsins. Hér er lítið nýtt á nálinni, frá því að ég sendi þeim síðasta bréf þann 16. apríl sl.

Við teljum að aðstæður hafi ekki verið óviðráðanlegar. Það liggur t.d. ljóst fyrir að Icelandair flaug frá New York til Keflavíkur 18. desember 2022, á meðan Play aflýsti sínu flugi. Hvernig geta aðstæður verið óviðráðanlegar þegar annað íslenskt flugfélag gat flogið frá sama brottfararstað til sama áfangastaðar? Það gengur hreinlega ekki upp að bera fyrir sig óviðráðanlegar aðstæður. Við vorum greinilega að ferðast með röngum flugrekanda fyrst annar þeirra gat flogið til Íslands á meðan hinn gat það eðli máls samkvæmt "ekki."

Þá er viðmiðunarfjárhæðum Samgöngustofu einmitt ætlað að gæta meðalhófs í tengslum við útlagðan kostnað. Með vísan til þess er flugfélaginu í lófa lagið að greiða samkvæmt þeim, líkt og kröfur okkar bera skýrlega með sér. Hvenær á að notast við viðmiðunarfjárhæðirnar ef ekki nú?

Það er ljóst að enginn ágreiningur er uppi um endurgreiðslu á mismuninu á fluginu með Icelandair og Play. Hið síðarnefnda flugfélag hefur samþykkt að greiða þann mismun. Þennan mismun á þó formlega eftir að ganga frá greiðslu á, inn á minn reikning.

Að öðru leyti ítreka ég gerðar kröfur.

SGS sendi PA tölvupóst þann 23. ágúst 2023 þar sem félaginu var bent á að félagið hafði ekki tilkynnt kvartendum um aflýsingu flugsins þann 19. desember og var bent á niðurstöðu Evrópuþómsstólsins í máli C-302/16 „In the light of the foregoing, the answer to the question referred is that Article 5(1)(c) and Article 7 of Regulation No 261/2004 must be interpreted as meaning that the operating air carrier is required to pay the compensation specified in those provisions in the case where a flight was cancelled and that information was not communicated to the passenger at least two weeks before the scheduled time of departure...“

PA svaraði þann 4. september 2023 og samþykkti kröfu um bætur vegna aflýsingar á flugi OG122 þann 19. desember 2022.

Þann 31. maí 2024 voru kvartendur beðnir um að staðfesta að mismunur á flugfargjaldi með PA og því flugi sem flogið var með og bætur vegna aflýsingar flugs 19. desember 2022 hafi verið greitt skv. tilkynningu frá PA. Einnig voru kvartendur beðnir um að leggja fram kvittanir vegna kostnaðar, ferða, fæðis og gistingar í New York. Í svari kvartenda þann 4. júní 2024 kemur fram að mismunur á fargjaldi hafi verið greiddur en engar bætur hefðu borist. Varðandi kostnað hefðu ekki verið teknar kvittanir en kvartendur sendu greiðslukortayfirlit. Þá var fallið frá kröfu um leigubifreiðakostnað í svari kvartenda.

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 Evrópuðómstólsins 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 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 PA 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. desember 2022 en SGS er með gögn úr gagnagrunni Isavia sem staðfesta það. Hins vegar kom fram í málsmeðferð að kvartendur fengu ekki tilkynningu um aflýsinguna og samþykkti PA bætur fyrir flugið 19. desember við málsmeðferð. PA segir aflýsingu flugsins 18. desember hafa verið vegna slæms veðurs og snjókomu. Flugumferð um Keflavíkflugvöll þann 18. desember 2022 var að mestu eðlileg og í öðru máli úrskurðaði sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS:

Samkvæmt þeim upplýsingum sem veðurstofan sendi þá sé ég ekki að veðrið í Keflavík geti verið ástæða seinkunarinnar. Það var ágætis veður og skyggni 18. desember 2022.

Sönnunarbyrði fyrir því að flugi nr. OG122 þann 18. desember hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, hvílir alfarið á PA, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Takist sú sönnun ekki, ber flugrekandinn hallann af þeim sönnunarskorti. Að mati SGS hefur PA við meðferð málsins ekki axlað þá sönnunarbyrði sem reglugerð EB nr. 261/2004 gerir kröfu um þegar flugi er aflýst. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því uppfyllt og er krafa kvartenda um staðlaðar skaðabætur samþykkt vegna flugs nr. OG122 þann 18. desember 2022. Í úrskurðarorði verður einnig kveðið á um bótaskyldu PA vegna flugs nr. OG122 þann 19. desember 2022, enda hefur PA viðurkennt bótaskyldu vegna flugsins undir rekstri málsins.

Skylda til að veita aðstoð

Samkvæmt 8. gr. reglugerðar 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 skilaboðum sem kvartendur fengu um aflýsingu flugsins OG122 18. desember er tilvísun í hlekk PA, þar sem fram koma réttindi flugfarþega við aflýsingu og leiðbeiningar um að farþegar eigi að taka kvittanir fyrir útlögðum kostnaði vegna matar, drykkjar og gistingar þegar PA geti ekki útvegað þessa þjónustu. Kvartendur hafa lagt fram kortayfirlit yfir kostnað í New York. Á yfirlitinu sjást einungis kortafærslur á því tímabili sem um ræðir en engar frekari kvittanir hafa verið lagðar

fram sem sýna hvað býr að baki kortafærslunum. Þar af leiðandi er ekki unnt að taka yfirlitið gilt sem sönnun fyrir útlögðum kostnaði. Með hliðsjón af ofangreindu hafnar SGS kröfu um notkun á viðmiðum fæðis- og dagpeninga SGS sbr. 9. gr. reglugerðar 1048/2012

Úrskurðarorð

Play ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna aflýsingar á flugi nr. OG122 þann 18. desember 2022.

Play ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna aflýsingar á flugi nr. OG122 þann 19. desember 2022.

Kröfum kvartanda um endurgreiðslu útlagðs kostnaðar er hafnað.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er úrskurður Samgöngustofu endanlegur á stjórnarsýslustigi og verður ekki skotið til annarra stjórnvalda. Málsaðilar geta leitað til dómstóla með ágreining sinn eftir hefðbundnum leiðum. 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. stjórnarsýslulaga, 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, 31. júlí 2024.

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson