

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 227/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Play nr. OG614 þann 14. desember 2023

I. Erindi

Þann 28. október 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG614 á vegum Play (PA) þann 14. desember 2023 frá Keflavík til Barselóna, Spáni. Áætlaður brottfarartími var kl. 15:50. Fluginu var aflýst með tilkynningu skömmu fyrir áætlaða brottför samkvæmt kvörtun.

Kvartandi fer 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.

Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu PA, s.s. máltíða, hótलगistingar og ferðakostnaðar til og frá flugvelli.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 29. október 2024. Í svari PA, sem barst þann 18. nóvember 2024, eftir ítrekun frá SGS, kom eftirfarandi fram:

Kvartandi lenti í verkfallsaðgerðum flugumferðastjóra í desember síðastliðnum, en hún átti flug frá YHM til KEF þann 13 desember til frá KEF til BCN þann 14 desember.

Vegna verkfallsaðgerða þá tafðist hún á Íslandi, og höfum við samþykkt allan útlagðan kostnað nema fastar skaðabætur að fjárhæð 400 EUR.

Meðfylgjandi voru samskipti við kvartanda þar sem fram kom að PA féllist á greiða 720,61 EUR vegna útlagðs kostnaðar kvartanda.

SGS sendi kvartanda svar PA til umsagnar sama dag. Í svari kvartanda kom fram:

I'm not agree with the answer of the airline, because the strike ends on 14 of December at 10:00am and my flight was at 15:00.

I don't understand why they don't want to pay me the 400€ as a compensation when the strike had ended at the time that I had my flight!!

How it is possible that other flights departed that day from KEF if as they say had a strike??

I'm not now in my city, but on Friday I'll send you a picture of the screens at the airport that day and how it's shown as other companies were flying.

I hope you understand the situation because I repeat there wasn't any strike at that time, and I think you can prove it.

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 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. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vö; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er eða að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

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

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG614 frá Keflavík til Barselóna, Spáni þann 14. desember 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu skömmu fyrir áætlaða brottför. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur í fyrsta lagi til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Einnig kemur til skoðunar hvort allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að afstýra aflýsingu á flugi kvartanda.

Varðandi fyrra álitafnið ber að líta til þess að verkfallsaðgerðir sem hafa áhrif á starfsemi flugrekanda geta ótvírætt talist til óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 14. inngangslíður reglugerðar EB nr. 261/2004. Verkfall flugumferðarstjóra á Keflavíkurflugvelli stóð yfir frá 4 til 10 á brottfarardegi hins aflýsta flugs. Ljóst er að verkfallsaðgerðir flugumferðarstjóra heyrðu ekki til innri starfsemi PA og teljast því til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi framangreinds ákvæðis. Hins vegar lauk verkfallinu rúmum fimm klukkustundum áður en brottför var áætluð á flugi kvartanda. Verður því ekki talið sýnt fram á að hinar óviðráðanlegu aðstæður hafi leitt til aflýsingar á flugi kvartanda. Um þetta vísast til dóms Evrópudómstólsins í máli nr. C-22/11 (*Finnair*). Þá þegar er ljóst að bótaskylda er fyrir hendi vegna aflýsingar á flugi nr. OG614 þann 14. desember 2023.

Endurgreiðsla útlagðs kostnaðar

SGS lítur svo á að sátt hafi náðst um endurgreiðslu útlagðs kostnaðar, sbr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og verður mælt um þá skyldu PA í úrskurðarorði.

Úrskurðarorð

Play ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. OG614 þann 14. desember 2023.

Play ber að greiða kvartanda útlagðan kostnað að upphæð 720,61 EUR, sbr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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. stjórnslulaga, 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, 23. desember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson