

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 65/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Play nr. OG122 þann 19. desember 2022.

I. Erindi

Þann 10. júní 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Fly Play hf. (FP) nr. OG122 frá Keflavík til New York þann 19. desember 2022 kl. 15:30. Fluginu var aflýst þann 19. desember.

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 fram á endurgreiðslu á kostnaði vegna upphalds á meðan beðið var eftir nýju flugi.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi FP kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 12. júní 2023. Í svari FP sem barst þann 19. júní 2023 kom eftirfarandi fram:

Farþegi í bókun M0WN6P keypti flug með PLAY frá KEF-SWF. Flugnúmer OG121. Var fluginu til SWF þann 19. desember aflýst. Farþegi hefur gert kröfu um skaðabætur skv. reglugerð EB nr. 261/2004.

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 seinkun til óviðráðanlegra aðstæðna eins og óveðurs.

Þann 19. desember var Reykjanesbrautinni lokað vegna veðurs og lélegrar færðar og hvorki farþegar né áhöfn komust leiðar sinnar til Keflavíkur sem raskaða flugáætlun. Sjá Iceland's Keflavik Airport Cancels Tens of Flights Scheduled for Today Due to Extreme Weather Conditions - SchengenVisaInfo.com auk fylgiskal 1 þessu til stuðnings.

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

Þegar seinkun verður skulu flugrekendur skv. reglugerð EB nr. 261/2004 bjóða farþegum aðstoð af þeirra hálfu. Skal farþegum veittar upplýsingar um aðra

flutningsmöguleika, auk þess að vera boðin hressing/máltíð í samræmi við lengd tafar, hótélgistingu ef farþegar þurfa að gista yfir nótt og flutning á milli flugvallar og gístiaðstöðu.

Farþegar fengu upplýsingar um aflýsingu, og gefnir ákveðnir valkostir. Farþegi í bókun M0WN6P valdi valkost 1 og færði flugið til 22. desember. Sjá fylgiskjal 2 þessu til stuðnings. Við buðum farþega einnig endurgreiðslu á útlögðum kostnaði skv. framlögðum kvittunum farþegans, samtals 400EUR. Við fengum hins vegar engin viðbrögð við því boði.

Samkvæmt framlögðum gögnum 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 farþega í bókun M0WN6P vegna aflýsingar á flugi frá KEF-SWF. Auk þessa gerðum við hvað við gátum til að koma til móts við farþega vegna þeirra óþæginda sem seinkunin hafði í för með sér og 9. gr. ofangreindrar reglugerðar kveður á um.

SGS sendi kvartanda svar FP til umsagnar þann 21. júní 2023. Í svari kvartanda þann 2. júlí kom m.a. fram:

Thank you for the response.

The air carrier gave me the same information when I contacted them.

However, they did not answer why they rescheduled my flight to 3 days after my original flight.

They informed "Reykjanesbraut was closed due to weather and poor traffic" on December 19.

But they rescheduled the flight for December 22nd, even though I asked to go on a flight earlier.

I live in Brazil and the delay caused me not only financial losses, but also in terms of the time I lost.

I have to work a whole year to be able to take a few days off. Although Iceland has been an impressive and wonderful destination, I hadn't planned to stay that many more days in the country, nor could I.

According to regulation EC no. 261/2004, "passengers shall be offered: re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at the earliest opportunity".

Although I asked a re-routing at an earlier opportunity, they didn't allowed and didn't explain me why.

I have to say that they didn't provide me with any assistance either - I had to look for an available hotel myself, and I had problems with that too (I exchanged messages with a friend about this on the day - attached)

As I mentioned in the previous email, there were flights on the 20th and 21st of December, and I asked to go to my destination earlier, but they didn't allow me.

I believe that rules are there to be respected, and I really hope that there will be a fair outcome to this case.

FP endurgreiddi kvartanda kostnað á málsmeðferðartíma.

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. reglugerðar EB nr. 261/2004. 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 á grundvelli reglugerð EB nr. 261/2004.

Af hálfu FP er því haldið fram að slæmar veðuraðstæður hafi valdið seinkun og síðar aflýsingu á flugi nr. OG122 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. Af þessum sökum hafnar FP bótaskyldu.

Í málinu liggur fyrir að veðurskilyrði voru afar slæm þann 19. desember 2022, sem hafði þær afleiðingar í för með sér að mikil röskun varð á flugumferð. Allflest áætlunarflug féll niður þann dag og Reykjanesbraut var lokað vegna ófærðar sem leiddi til þess að áhafnir komust ekki til flugstöðvarinnar, sjá 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 vísan til framangreinds verður að telja að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið því að flugi FP var seinkað og svo á endanum aflýst umræddan dag, og að undantekningarregla 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við. Með hliðsjón af framangreindu er það mat SGS að kvartandi eigi ekki rétt á stöðluðum skaðabótum skv. reglugerðinni.

Skylda til að veita aðstoð á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004

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

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

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 liggur fyrir að félagið hafi þurft eitthvað svigrúm til að rétta af leiðarkerfi sitt. Það er því mat SGS að FP hafi uppfyllt kröfur sínar gagnvart kvartanda með því að flytja hann 22. desember.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartanda um skaðabætur úr hendi FP vegna aflýsingar á flugi nr. OG122 þann 19. desember 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

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, 21. júní 2024.

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson