

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 16/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Play nr. OG664 þann 19. og 20. desember 2022.**

#### **I. Erindi**

Þann 16. október 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Play (PA) nr. OG664 frá Keflavík til Madrid þann 19. desember 2022, áætluð brottför var kl. 15:30 og landing 20:55. Kvartendur fengu að vita um aflýsinguna með tölvupósti og boð um nýtt flug næsta dag, 20. desember sem einnig var aflýst. Kvartendur fengu svo flug til Alicante 22. desember 2022.

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.

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

SGS sendi kvörtunina til PA umsagnar með tölvupósti þann 17. október 2023. Í svari PA sem barst 22. nóvember kom m.a. fram:

Veðrið í desember hafði víðtæk áhrif á farþega, starfsfólk og leiðarkerfi okkar. Við þurftum að aflýsa einhverjum flugum, en reyndum eftir fresta megni að koma farþegum á önnur flug. Farþegar í M0SUZX fengu nýtt flug þann 20. desember, en því var einnig aflýst vegna veðurs. Aflýsingin stafaði að keðjuverkun, en við erum lítið flugfélag og ekki hlaupið að því að fá leigðar vélar annarsstaðar frá. Hér má vísa í dóm Landsréttar í máli nr. 280/2018 sem sneri að keðjuverkun vegna seinkunar sem mátti rekja til veðurs. Við útveguðum farþegum því nýtt flug þann 22. desember, sem þau samþykktu.

Farþegar geta átt rétt á skaðabótum frá flugrekendum þegar seinkun á flugáætlun verður skv reglugerð nr.261/2004. Flugfélag er hinsvegar ekki bótaskylt skv reglugerðinni þegar rekja má seinkunina til óviðráðanlegra aðstæðna, eins og t.d veðurs.

Við höfum aftur á móti ítrekað við farþega í bókuninni að skylda okkar til að aðstoða þá skv. reglugerðinni fellur ekki niður og höfum þá um að senda okkur kvittanir vegna útlags kostnaðar.

Gögn sem sýndu slæmt veður þann 19. og 20. desember 2022 fylgdu umsögn PA.

Svar PA var sent kvartendum til umsagnar 22. nóvember og barst umsögn 30. nóvember.

Það að segja að fluginu 20. desember hafi verið aflýst vegna veður finnst mér ekki rétt að segja þar sem ekkert var að veðri þann dag og fjöldi fluga fór í loftið. Mér finnst rétt að halda því til haga.

Flugfélagið heldur því fram að um hafi verið að ræða keðjuverkandi áhrif vegna veðursins 19. desember og vísa í dóm Landsréttar því til stuðnings. Ég bendi á að ekkert hefur komið fram í málinu um í hverju þessi keðjuverkun fólst eða þá til hvaða aðgerða reynt var að grípa til.

### **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.

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.

Lofthæðalögum 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 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 PA bótaskyldu.

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.

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 farið yfir veðurgögnin sem PA kom á framfæri og er samkvæmt þeim staðfest að flugveður þann 19. desember 2022 var slæmt á þeim tíma sem flug kvartanda var áætlað. Þá liggur fyrir að flestöllum flugum frá Keflavík var aflýst þann 19. desember 2022 sem og mörgum flugum var seinkað og aflýst þann 20. desember 2022. Sjá einnig í þessu sambandi skýrslu starfshóps á vegum innviðaráðuneytis um lokun Reykjanesbrautar þar sem vont veður er staðfest<sup>1</sup> 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 verður að mati SGS ekki séð að PA hafi getað komið í veg fyrir aflýsingu á flugi kvartanda 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.

### **Úrskurðarorð**

Kröfum kvartanda um skaðabætur úr hendi Play vegna aflýsingar á flugi nr. OG664 þann 19. og 20. desember 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

---

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

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, 10. júní 2024.

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson