

Úrskurður Samgöngustofu nr. 5/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Fly Play hf. nr. OG624 þann 19. desember 2022.

I. Erindi

Þann 13. janúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Fly Play hf. (FP) nr. OG624 frá Keflavík til Tenerife þann 19. desember 2022 kl. 9:10. Fluginu var fyrst seinkað þann 18. desember 2022 til 14:20 en kl. 12:32 þann 19. desember 2022, var fluginu aflýst og farþegum tilkynnt um það. Kvartendur voru staddir á flugvellingum og fóru á hótél í Keflavík í tvær nætur áður en þeim var komið í annað flug þann 21. 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. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum. Þá fara kvartendur fram á bætur vegna útlagðs kostnaðar.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina FP til umsagnar með tölvupósti þann 9. mars 2023. Í svari FP sem barst þann 10. mars 2023 kom eftirfarandi fram:

Reykjanesbraut var lokuð að mestu þann 19. desember og fram að hádegi þann 20. desember, meðfylgjandi svari FP voru upplýsingar frá Vegagerðinni um færð á Reykjanesbrautinni.

Allir farþegar í umræddu flugi fengu senda pósta í aðdraganda aflýsingarinnar. Í fyrsta póstinum þann 18. desember 2022 kl. 00:31 var fluginu flýtt um 10 mínútur. Í næsta pósti þann 18. desember 2022 kl. 18:36 var fluginu seinkað til 14:20 og í pósti þann 19. desember 2022 kl. 12:32 var fluginu aflýst vegna veðurs.

SGS sendi kvartendum umsögn FP þann 21. mars 2023. Í svari kvartenda sem barst þann 21. mars 2023 kom eftirfarandi fram:

Til að byrja með vil ég benda á að flugfélagið byrjaði á að seinka fluginu okkar um morguninn 19.12. 2022, seinna um morguninn nálægt hádegi ákváðu þau að fella niður flugið og setja okkur í annað flug 21.12.2022. Þannig að það er ekki rétt sem þau eru að segja í svarinu til ykkar, því þau feldu niður flugið okkar og bókuðu okkur í annað flug tveimur dögum seinna. Þau buðu okkur ekki neitt og reyndu ekki að aðstoða okkur á neinn hátt, við vorum algerlega uppá aðra komin með að finna okkur far aftur inn í Keflavík og

finna okkur samastað. Það er rétt hjá þeim að þau sendu mér tölvupóst í janúar, sem er eins og lesa má í gögnum með þeim hætti að ekki má svara með öðrum pósti heldur á að senda á viðhengið samfylgdina póstinum, sem ég og gerði en eftirá er ekki hægt fyrir mig að finna viðhengið.

Það var meðvituð ákvörðun hjá flugfélaginu að fella niður umrætt flug, þau áttu alla möguleika að vera komin með aðra áhöfn út í Keflavík kvöldið áður því þessu veðri var búið að spá fyrirfram, vil ég benda á að flugvöllurinn var ekki lokaður og annað flugfélag flaug frá Keflavík á sama tíma og Play var að fella niður okkar flug.

Enn og aftur förum við framm á fullar bætur frá flugfélaginu bæði fyrir útlögðum kostnaði og 400 evrur á hvern farþega á bókuninni okkar.

Þann 23. mars 2023 bauð FP kvartendum 100.000 ISK sem endurgreiðslu vegna útlagðs kostnaðar en kvartendur höfnuðu boði FP. Þann 13. september 2023 óskaði SGS eftir rökstuðningi vegna höfnunar kvartenda á boði FP vegna endurgreiðslu útlagðs kostnaðar og óskaði jafnframt eftir greiðslukvittunum. Þann 14. september 2023 óskaði SGS eftir rökstuðningi frá FP á tilboði og benti á að heildarkrafa kvartenda vegna útlagðs kostnaðar var 114.650 kr. Þann 18. september 2023 samþykkti FP að endurgreiða 112.590 ISK þar sem ekki var um að ræða endurgreiðslu á áfengum drykkjum sem voru samtals 2060 ISK. Þann 30. október 2023 sendu kvartendur upplýsingar um kennitölu og bankareikning til að hægt væri að endurgreiða útlagðan kostnað.

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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar

flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu skv. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst, sbr. 5. gr.

Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna 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 á grundvelli reglugerð EB nr. 261/2004.

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 ekki við. Með hliðsjón af framangreindu er það mat SGS að kvartendur eigi ekki rétt á stöðluðum skaðabótum skv. reglugerðinni.

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

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um skaðabætur úr hendi FP vegna seinkunar á flugi nr. OG624 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, 19. mars 2024.

Ómar Sveinsson

Sædís Birta Barkardóttir