

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 253/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Play nr. OG121 þann 19. desember 2023

I. Erindi

Þann 8. mars 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG121 á vegum Play (PA) þann 19. desember 2023 frá Keflavík til New York, Bandaríkjunum. Áætlaður komutími var kl. 17:05 að staðartíma. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var u.þ.b. kl. 00:00 að staðartíma eða seinkun um sjö klst. eftir áætlaðan komutíma.

Kvartendur 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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 8. mars 2024. Í svari PA, sem barst þann 21. mars, kom eftirfarandi fram:

Málsatvik:

Laugardagur 16. desember: Tekin var ákvörðun að breyta leiðarkerfi PLAY dagana 18.-20. desember, 2023, vegna yfirvofandi verkfallsaðgerða flugumferðarstjóra. Var það fyrst og fremst gert með hagsmuni og þægindi farþega að leiðarljósi og komast hjá sem mestum óþægindum fyrir alla hlutaðeigandi.

Mánudagur 18. desember. Verkfall skellur á og stendur yfir frá 04:00 – 10:00. Farþegar voru vel upplýstir. Seinna um kvöldið, eða kl. 22:30 hófst eldgos í Grindavík og talsmaður flugumferðarstjóra gaf út yfirlýsingu, rétt fyrir miðnætti, þess efnis að þeir hafi aflýst fyrirhuguðu verkfalli þann 20. desember vegna þessara náttúruhamfara.

Þriðjudagur 19. desember og miðvikudagur 20. desember. Á þessum dögum erum við að rétta okkur af eftir verkfallsaðgerðir 18. desember.

Ekki verður séð skv. ofangreindu að PLAY hefði getað rétt sig af eftir verkfallsaðgerðir 18. desember fyrir 20. desember, en óumdeilt er að verkfallið þann 18. desember hafði gríðarleg áhrif á leiðarkerfi okkar.

Ef flugrekandi sýnir 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, fellur réttur farþega til bóta niður, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, en verkfall flugumferðarstjóra fellur undir „óviðráðanlegar aðstæður“ í skilningi reglugerðarinnar. Ljóst er að verkfall getur haft keðjuverkandi áhrif, sbr. flugáætlun flugvélar TFPPF hér að ofan. Við gerðum hvað við gátum til að koma farþegum á lokaákvörðunarstað eins fljótt og auðið var m.v. aðstæður, en við gerðum breytingar á leiðarkerfi okkar vegna verkfallsins og ekki gengið að því að breyta því til baka. Það tók okkur því tíma að rétta okkur af eftir verkfallsaðgerðir þann 18. Desember, en við erum lítið flugfélag, staðsett á Íslandi og ekki gengið að því að fá leiguvélar frá Evrópu á skömmum tíma. Þessu til stuðnings vísast til mála Evrópudómstólsins C-74/19 Transportes Aéreos Portugueses og C-826/19 Austrian Airlines auk niðurstöðu dóms Landsréttar nr. 280/2018 þar sem því var slegið föstu að flugfélög eiga rétt á að fá tíma til að rétta sig af eftir óviðráðanlegar aðstæður.

Farþegar geta átt rétt á skaðabótum frá flugrekanda þegar seinkun á flugáætlun verður skv. Reglugerð EB nr. 261/2004. Flugfélag er hins vegar ekki skaðabótaskyldt skv. Reglugerðinni þegar rekja má seinkun til óviðráðanlegrar aðstæðna eins og t.d. verkfalls.

Að því sögðu höfnum við bótaskyldu.

SGS sendi kvartendum svar PA til umsagnar þann 21. mars. Í svari kvartenda kom fram:

I appreciate the detailed explanation provided by Play Airlines regarding the operational challenges faced due to the air traffic control (ATC) strike on December 18th, 2023. However, after carefully reviewing the information provided, including the references to legal precedents and the airline's mitigation efforts, I must assert that my request for compensation under EU regulation no. 261/2004 remains valid and justified for the following reasons:

1. Differentiation Between the ATC Strike and Operational Recovery:

While I acknowledge the unforeseeable nature of the ATC strike on December 18th, it is crucial to distinguish between the immediate impact of such extraordinary circumstances and the airline's responsibility to recover from these disruptions. The airline's assertion that the strike constitutes an uncontrollable circumstance under Regulation EC no. 261/2004 is noted. However, the regulation also implies a duty for carriers to take all reasonable measures to minimize the disruption's impact on passengers, especially when there is a significant window for recovery, which according to Sindra's email was over 29 hours in this situation between the end of the strike and originally scheduled flight time.

2. Operational Recovery and Industry Standards:

The assertion by Play Airlines regarding the significant impact of the ATC strike on its operations and the challenges in recovering due to its status as a small carrier is understood. Yet, it is imperative to highlight that the airline industry, particularly for

carriers operating within and into the European Economic Area (EEA), operates under the expectation that airlines have contingency plans for such extraordinary circumstances. The applicability of EU regulation no. 261/2004 and the expectations for operational resilience remain pertinent. The interval between the strike's end on December 18th and the disruption of my flight on December 19th should have been utilized more effectively for recovery efforts, as per industry standards and the expectations set forth by the aforementioned Icelandic court decision (Landsréttur mál nr. 280/2018).

3. Comparison with Other Airlines and Internal Factors:

The operational status of other airlines on December 19th, including flights by Play Airlines itself to Alicante and Tenerife, indicates that the ATC strike's after-effects were manageable and did not continuously impact the broader air traffic system on the 19th. This differentiation in operational impact among flights, including those by Play Airlines, suggests that internal factors may have contributed significantly to the delay of my flight, beyond the implications of the ATC strike.

4. Legal Precedents and Applicability:

The references to cases C-74/19 Transportes Aéreos Portugueses and C-826/19 Austrian Airlines do not directly correlate to the circumstances surrounding the ATC strike and its aftermath. These cases address distinctly different scenarios, emphasizing the need for a nuanced interpretation of "extraordinary circumstances" and the extent of an airline's duty to mitigate such disruptions.

Conclusion and Request for Re-evaluation:

In light of the above points, and considering the substantial time available for recovery post-strike, the reliance on the strike as a blanket defense for the delay seems inadequate. The situation on December 19th indicates a failure to effectively utilize available resources or implement alternative strategies to mitigate the disruption's impact on passengers.

Therefore, I respectfully request a thorough re-evaluation of my compensation claim under the provisions of EU regulation no. 261/2004, considering the airline's duty to proactively mitigate the effects of disruptions, as highlighted by Icelandic judicial standards and the regulation itself.

Thank you for your attention to this detailed response. I remain hopeful for a fair resolution to this matter, based on a comprehensive review of all relevant facts and legal standards.

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 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 sbr. 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.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG121 frá Keflavík til New York, Bandaríkjunum þann 19. desember 2023 og að fluginu seinkaði um sjö klukkustundir. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að seinkun á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Varðandi fyrri 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 Keflavíkflugvelli hafði staðið yfir frá kl. 4 til 10 dagana 12., 14. og 18. desember 2023 og var ráðgert annað verkfall þann 20. desember 2023. Ljóst er að verkfallsaðgerðir flugumferðarstjóra heyrðu ekki til innri starfsemi PA og olli talsverðri röskun á leiðakerfum þess.

Síðara álitafni þessa máls er hvort PA hafi sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Fyrirhugað flug kvartenda var á áætlun kl. 16:00 þann 19. desember eða 30 klukkustundum eftir að verkfallinu 18. desember lauk. PA hefur lagt fram gögn um keðjuverkan seinkana á loftfari því, sem framkvæmdi flug kvartenda, og leiddi af verkfalli flugumferðarstjóra. Evrópudómstóllinn hefur í máli nr. C-826/19 (*Austrian Airlines*) úrskurðað á þá vegu að við mat á bótaskyldu sé unnt að líta til seinkunar sem hefur orðið til vegna óviðráðanlegra aðstæðna á síðustu þremur leggjum sama loftfars. Í þessu máli vísar PA til keðjuverkunar sem felur í sér sex leggi sama loftfars dagana 18. til 19. desember 2023. Verður með vísan til framangreinds máls nr. C-826/19 ekki talið sýnt fram á bein orsakatengsl á milli verkfalls flugumferðarstjóra þann 18. desember 2023 og seinkunar á flugi kvartenda. PA hefur því ekki sýnt fram á að félaginu hefði verið kleift að koma í veg fyrir seinkun á flugi kvartenda eins og gert er ráð fyrir í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í ljósi þess að túlka ber undantekningarregluna í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þröngt er það mat SGS að PA hafi ekki sýnt fram á að umræddri seinkun á flugi kvartenda hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi PA samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna seinkunar á flugi PA þann 20. desember 2023. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartenda um skaðabætur samþykkt.

Úrskurðarorð

Play ber að greiða hvorum kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. OG121 þann 20. desember 2023.

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, 6. janúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson