

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 247/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Play nr. OG820 þann 14. desember 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 2. janúar 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG820 á vegum Play (PA) þann 14. desember 2023 frá Keflavík til Glasgow, Skotlandi. Áætlaður brottfarartími var kl. 07:00. Fluginu var aflýst með tilkynningu kvöldið fyrir áætlaða brottför og fært til kl. 20:00 daginn eftir samkvæmt kvörtun og því flugi var svo aflýst.

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. Í kvörtuninni kom fram:

Flugi var frestað til 20:00 um kvöld, þessi frestun kom degi fyrir brottför. Á þessum nýja flugtíma var ekkert verkfall í gangi. Við áttum að mæta á flugvöllinn fyrir 16:00. Rétt áður enn mætt var á flugvöllinn var flugi aflýst (uppúr 15:00). Play vill ekki gefa skaðabætur þar sem að "veðuraðstæður" voru ekki nógu góðar. Samt sem áður fór vél frá þeim í loftið kl 20:07 skv. Isavia. (Sjá meðfylgjandi gögn) Þetta sýnir að í raun var ekkert að veðri og ekkert sem flugfélagið gat ekki ráðið við. Þetta leiddi til þess að ekkert varð úr ferðinni og of seint til að afbóka hótelið. Það er þess vegna sem við viljum skaðabætur vegna þessa máls. Í okkar huga er ekki hægt að segja að þetta séu óviðráðanlegar aðstæður þar sem að önnur vél fór í loftið á okkar (nýja) flugtíma og á nýja tímanum stóð ekkert verkfall yfir.

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

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 3. janúar 2024. Í svari PA, sem barst þann 12. janúar 2024, kom eftirfarandi fram:

The reason for the disruption on December 14th was Air Traffic Control (ATC) strike in Iceland closing airspace. This prevented us from operating in accordance with our flight schedule. ...  
The passenger selected option A: Full refund for all unused flights: See below:

Meðfylgjandi voru gögn sem vísað er til í svarinu.

SGS sendi kvartendum svar PA til umsagnar þann 12. janúar 2024. Ekkert svar barst frá kvartendum.

### 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 völi; 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 kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG820 frá Keflavík til Glasgow, Skotlandi þann 14. desember 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu kvöldið áður og fært til kl. 20:00 um kvöldið. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartenda 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 kvartenda 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 kvartenda.

Varðandi fyrri álitafnið ber að líta til þess að verkfallsaðgerðir sem hafa áhrif á starfsemi flugrekanda geta ótvírætt talist til óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 14. inngangслиður 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 um tíu klukkustundum áður en brottför var áætluð á flugi kvartenda. Af gögnum málsins sem PA hefur komið á framfæri verður ekki talið sýnt fram á að hinar óviðráðanlegu aðstæður hafi leitt til aflýsingar á flugi kvartenda. 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. OG820 þann 14. desember 2023.

### *Úrskurðarorð*

Play ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig 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. OG820 þann 14. 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, 19. desember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson