

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 78/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Play nr. OG801 þann 23. janúar 2023.**

#### **I. Erindi**

Þann 1. febrúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A. (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG801 á vegum Play (PA) kl. 10:35 þann 23. janúar 2023 frá London Stansted til Keflavíkurflugvallar. Fluginu seinkaði og var raunverulegur brottfarartími kl 15:20. Komutími til London var kl. 18:45, um fjórum klukkustundum og 45 mínútum eftir áætlaðan komutíma. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi fengið tilkynningu um flugið á miðnætti aðfararnótt 23. janúar og hafi ferðast með hópi ferðafólks á Keflavíkurflugvöll með rútu, sem ekki var hægt að breyta. Að sögn kvartanda voru þeim boðnar 6 evrur upp í matarkostnað.

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 einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar, sbr. reglugerð EB nr. 261/2004.

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

SGS sendi PA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 3. febrúar 2023. Í svari PA, sem barst þann 21. mars 2023, eftir ítrekun SGS, kom eftirfarandi fram:

Óveður þann 22. janúar síðastliðinn hafði þær afleiðingar í för með sér að áætlun okkar þann dag og daginn eftir, þann 23. janúar fór úr skordum.

Við erum ekki með varaflugvélar sem geta stokkið inn í leiðarkerfið okkar alla jafna og tók það í þessu tilfalli u.þ.b. sólahring að rétta okkur af eftir veðurofsann. Áætlun okkar daginn eftir, þann 23. janúar raskaðist af þessum orsökum.

Kvartendur í flugi STN-KEF með flugnúmer OG801, voru með STA kl. 13:45, en ATA var kl. 18:30, seinkun á komu var því 4 klst. og 45 min.

<https://www.ruv.is/frettir/innlent/2023-01-22-fartheGAR-komast-fra-bordi-einhverjir-bedid-i-17-klukkustundir>

SGS sendi kvartanda svar PA til umsagnar þann 22. mars 2023. Engin frekari svör bárust frá kvartanda.

### 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 Samgöngustofa 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 kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG801 frá London Stansted til Keflavíkurflugvallar þann 23. janúar 2023 og að fluginu seinkaði um 4 klukkustundir og 45 mínútur. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda 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 kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í leiðbeiningum um túlkun reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram:

In order to be exempted from its obligation to compensate passengers in the event of a long delay or cancellation of a flight, an operating air carrier may rely on an extraordinary circumstance that affected a previous flight which it operated using the same aircraft, if there is a direct causal link between the occurrence of this circumstance and the delay or cancellation of the subsequent flight.

Bótaskylda er því ekki fyrir hendi við seinkun flugs, sem nemur meira en þremur klukkustundum, þegar óviðráðanlegar aðstæður hafa valdið seinkun eða aflýsingu á fyrra flugi sömu flugvélar. Krafa er gerð um bein orsakatengsl milli hinna óviðráðanlegu aðstæðna og seinkunar á síðara flugi. Á þessari reglu er byggt á *dómi Landsréttar frá 25. janúar 2019 í máli nr. 280/2018*.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn PA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 22. janúar 2023 hafi verið með þeim hætti að í þeim fælust óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kom fram að mjög slæmt veður hefði verið í Keflavík þennan dag, bálhvasst og snjócoma meira og minna allan daginn. Að mati SGS verður talið að veðuraðstæður í Keflavík þennan daginn hafi falið í sér óviðráðanlegar aðstæður í skilningi framangreinds ákvæðis.

Næst kemur til álita hvort bein orsakatengsl hafi verið á milli veðuraðstæðna í Keflavík þann 22. janúar og seinkunar á flugi kvartanda þann 23. janúar 2023. Í svari PA kom fram að tekið hefði u.þ.b. sólarhring að rétta leiðarkerfið af eftir veðurofsann. Frekari upplýsingar um viðkomandi flugvél, sem notuð var í flugið, hafa ekki verið lögð fram af hálfu PA við meðferð málsins. Hefur PA þannig ekki lagt fram nein gögn sem styðja þá staðhæfingu að rekja megi seinkun á flugfarinu, sem notað var síðar, til óviðráðanlegra aðstæðna. Verður því talið að PA hafi ekki axlað sönnunarbyrði um bein orsakatengsl milli hinna óviðráðanlegu aðstæðna sem stöfuðu frá veðri þann 22. janúar 2023 og seinkunar á umræddu flugi.

Með hliðsjón af framangreindu og 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 umrædd seinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Er það mat SGS að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi PA samkvæmt v-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna seinkunar á flugi PA þann 23. janúar 2023. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartanda um skaðabætur samþykkt. Þar sem ekki liggja fyrir frekari gögn um frekari útlagðan matarkostnað af hálfu kvartanda á meðan umræddri seinkun stóð, verður ekki úrskurðað um þann kostnað.

## Úrskurðarorð

Play ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. OG801 þann 23. janúar 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, 3. september 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson