

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 88/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Play nr. OG821 þann 17. september 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 5. október 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG821 á vegum Play (PA) þann 17. september 2023 frá Glasgow til Keflavíkurflugvallar. Í kvörtuninni kemur fram:

Örn Þórhallson og Erla Magnúsdóttir áttu bókað flug frá Glasgow til Keflavík 17. September kl. 11:50 með PLAY Airlines. Til þess að komast á flugvöllum tóku þau leigubíl frá Edinburgh til Glasgow að fjárhæð 150 pund eða 25.500kr. Þegar komið var á flugvöllin fengu þau skilaboð í sms-i að flugi þeirra hefði verið aflýst. Þá var ekki nema tæplega 4 klukkutímar í brottför. Engin ástæða fékkst af hverju fluginu hefði verið aflýst né var þjónusta veitt eða aðstoð við að koma með þeim á áfangarstað. Þau sátu strandaglópar á flugvelli. Þetta gerist sunnudaginn 17. september en þau þurftu nauðsynlega að vera komin til áfangastaðar daginn eftir, mánudaginn 18. september. Næsta lausa flug með PLAY frá Glasgow var föstudaginn 22. september. Þetta var augljóslega aldrei raunhæfur valkostur. Þar sem PLAY stóð ekki við þjónustu sína sem Örn og Erla höfðu borgað fyrir voru þau nauðbeygð til þess að kaupa þann miða sem til var á þessum degi til áfangastaðarins (Keflavík). Erla og Örn neyddust til þess að kaupa einu miðana sem í boði voru. Það voru miðar frá Icelandair frá Glasgow til Keflavík sem kostuðu háar fjárhæðir – 257.980kr. Þau þurftu þar til vibóðar að bíða eftir því flugi á flugvelli og keyptu sér því mat fyrir 17 pund eða 2.863 ISK. Erla og Örn krefjast þess að PLAY greiði þeim allan þann kostnað og skaðabætur (skv. EES reglugerð) sem hlutust af vanefndum á þjónustu PLAY Airlines.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu flugfargjalds með flugi nr. OG821.

Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu flugmiða með öðrum flugrekanda sem þeir keyptu í kjölfar aflýsingar á flugi PA, til að ferðast frá Glasgow til Keflavíkurflugvallar.

Kvartendur fara þá 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.

Auk þessa fara kvartendur fram á endurgreiðslu leigubílakostnaðar vegna ferðar á flugvöll 17. september 2023 og vegna útlagðs matarkostnaðar á meðan beðið var eftir flugi með öðrum flugrekanda.

## **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 6. október 2023. Í svari PA, sem barst þann 11. október 2023, kemur eftirfarandi fram:

Við höfðum samband við farþega 26. september síðastliðinn og viðurkenndum bótaskyldu. Við fengum engin viðbrögð við þeim pósti.

Í öðru svari PA, sem barst 16. október 2023, kemur fram:

Við samþykkjum að endurgreiða leigubílinn og fluglegginn sem var ekki notaður. Við samþykkjum hins vegar ekki að endurgreiða flugmiðana sem farþegar keyptu með Icelandair þar sem við buðum þeim nýtt flug með okkur.

Með svarinu voru skjáskot úr kerfum PA þar sem fram komu þeir valmöguleikar sem kvartendum voru boðnir í kjölfar aflýsingarinnar. SGS sendi kvartendum svar PA til umsagnar þann 16. október 2023. Í svari kvartenda voru gerðar kröfur ítrekaðar.

## **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 vöð; 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 Evrópuþingsmálsins 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. OG821 frá Glasgow til Keflavíkurflugvallar þann 17. september 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu skömmu fyrir flug. 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 til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í svari PA, sem barst SGS þann 11. október 2023, kemur fram að PA hafi viðurkennt bótaskyldu samkvæmt ákvæðum reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna umrædds flugs. Telur SGS því sýnt fram á að skilyrði bótaskyldu séu uppfyllt og að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi PA samkvæmt a-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 26/2004 vegna aflýsingar á flugi PA þann 17. september 2023.

### **Réttur til endurgreiðslu kostnaðar**

Kvartendur keyptu nýtt heimflug með öðrum flugrekanda. Kvartendur gera kröfu um að fá endurgreidd flugfargjöld vegna hinna nýju fluga. Samkvæmt 8. gr. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar, ber flugrekanda skylda til að bjóða viðkomandi farþegum aðstoð skv. a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Aðstoðin sem tilgreind er í a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar er að bjóða viðkomandi farþega endurgreiðslu á flugfargjaldi, endurbóka hann með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrstu hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð.

Undir rekstri málsins lagði PA fram gögn sem sýndu þá valmöguleika sem kvartendum var boðið með tilkynningu á aflýsingunni. Þar voru fjórir valmöguleikar; tveir sem lutu að nýju flugi með PA og tveir sem lutu að endurgreiðslu flugfargjaldsins. Í forúrskurði Evrópudómstólsins í máli *C-354/18 (Rusu)*, sem varðar skyldur flugrekanda til aðstoðar skv. 8. gr. reglugerðar nr. 261/2004, segir:

„In making a specific offer, the operating air carrier must take into account and combine several relevant factors which determine that offer, in particular the arrival time at the final destination following the re-routing envisaged, the conditions subject to which the re-routing envisaged may take place and whether the re-routing at issue is practicable through its own good offices or requires the assistance of another air carrier, as the case may be depending on the latter’s availability.“

og áfram:

In addition, the responsibility of offering and organising re-routing under Article 8(1)(b) of Regulation No 261/2004, a responsibility borne by the air carrier concerned, entails the burden of proving that the re-routing thus organised was performed at the earliest opportunity.

Í tilkynningu um aflýsingu voru ekki upplýsingar um flugnúmer eða dagsetningu nýs flugs en samkvæmt upplýsingum í framlagðri kvörtun var næsta flug til áfangastaðar með PA 22. september, fimm dögum eftir hið aflýsta flug. Með hliðsjón af framangreindu er það mat Samgöngustofu að PA hafi ekki uppfyllt skyldur sínar gagnvart kvartendum og hafi ekki boðið þeim þá valkosti og aðstoð sem kveðið er á um í 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 með fullnægjandi hætti. Að öllu framangreindu virtu telur SGS að kvartendur eigi rétt á að fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til PA og því fargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað, alls ISK 213.830. Í framlögðum gögnum kvartanda eru engar kvittanir vegna matarkostnaðar kvartenda á meðan beðið var eftir hinu nýju flugi. Verður því ekki úrskurðað um þann kostnað að svo stöddu.

Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu leigubifreiðakostnaðar vegna ferðar á brottfararflugvöll í Glasgow vegna upphaflegs flugs PA. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. reglugerð EB nr. 261/2004, lögum um loftferðir nr. 80/2022 og reglugerðum með stoð í þeim lögum enda um afleitt tjón af umræddri aflýsingu að ræða.

### *Úrskurðarorð*

Play ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 250 evrur skv. a-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. OG821 þann 17. september 2023.

Krafa um endurgreiddan mismun á fargjaldi sem kvartendur greiddu til PA og því fargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á áfangastað, alls ISK 213.830, er samþykkt.

Kröfu um endurgreiðslu leigubifreiðakostnaðar er vísað frá Samgöngustofu.

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. stjórnssýslulaga, 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, 23. september 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson