

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 23/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Play nr. OG111 þann 20. desember 2022.

I. Erindi

Þann 10. janúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Play (PA) nr. OG111 frá Keflavík til Boston þann 20. desember 2022 kl. 15.50. Kvartendur fengu að vita um aflýsinguna á flugvellinum.

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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi PA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 10. janúar 2023 og ítrekaði beiðni um svar þann 31. janúar. Í svari PA sem barst þann 31. janúar 2023 kom m.a. fram:

Farþegar áttu bókað með okkur í flug OG112 KEF-BOS þann 20.12.2022.

Miklar veðurraskanir, ásamt vegalokunum áttu sér stað daganna 18-20 desember. Sjá skilaboð þess efnis frá Vegagerðinni:

Góða kvöldið,

Reykjanesbrautin var lokuð milli klukkan **04:04** og **20:52** þann **19. desember**.

Hún var ófær milli klukkan 20:52 og 20:59, 19. des.

Var í þæfing milli klukkan 20:59 og 22:19, 19. des.

Lokað frá 22:19, 19. des. til 11:51, 20. des.

Opnaði svo 11:51, 20. des og var þá skráð í hálfu.

Mbk.

Farþegar fengu fjölmörg skilaboð send, skilaboð þess efnis að fluginu yrði aflýst voru send kl. 10:54 þann 20. desember.

This is an important notification regarding your flight with PLAY. We are sorry to inform you that due to weather conditions in Keflavik Iceland, flight OG111 KEF-BOS, on 20DEC22 has been cancelled. We sincerely apologize for the inconvenience caused by this cancellation. Please read the following information carefully. You have the following 3 options to choose from. You can choose to (1) travel at a later date of your choosing for no additional cost to the same destination; (2) You can also cancel your travel and receive a full refund of the affected flight, or (3) you can choose to receive your refund in the form of a PLAY gift voucher where a 10% bonus amount calculated from your original airfare will be added to the voucher. Information related to EU regulation 261/2004 regarding passenger rights can be found here https://eurlex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:439cd3a7-fd3c-4da7-8bf4-b0f60600c1d6.0004.02/DOC_1&format=PDF Please note that it might take up to 3-4 days for our team to process your booking and get back to you. Best regards, PLAY

Farþegar völdu fulla endurgreiðslu á flugi sínu KEF-BOS, og hefur endurgreiðsla farið fram.

Ef ykkur vantar frekari upplýsingar, látið okkur vita.

Þann 31. janúar 2023 upplýsti SGS kvartendur um umsögn PA og bauð kvartendum að koma á framfæri athugasemdum við umsögn félagsins.

Í svari kvartenda 1. mars ítrekuðu þeir fyrri ábendingu um það flugvélin sem átti að framkvæma flug þeirra hafi farið á réttum tíma farþegalaus.

Þann 16. ágúst bað SGS PA um útskýringu á svörum kvartenda og ítrekaði beiðnina 13. september. Í svari PA þann 4. október kom fram:

Biðst afsökunar á töfum á svörum frá okkur.

Við reyndum okkar besta á þessum erfiðu tímum. Áhafnir okkar komust ekki til Keflavíkur vegna lokunar Reykjanesbrautar. Fyrir um morguninn var fluginu aflýst þar sem útlitið var slæmt og Reykjanesbraut enn lokuð. Farþegar fengu tilkynningu um aflýsingu og þeim boðið aðstoð í samræmi við EU reglugerð 261/2004. Á seinustu stundu var hins vegar ákveðið að fljúga áhöfnum frá RVK - KEF svo að við gætum sótt farþega í US og komið þeim heim, en tilgangurinn var að reyna komast hjá keðjuverkun næsta dag. Sjá neðangreint:

Fjölga ferðum og þotum til að koma farþegum á áfangastað – Túristi (turisti.is)

Þetta var allt gert á síðustu stundu, þ.e. að ferja áhafnir með flugi frá RVK-KEF, eftir að fluginu hafði verið aflýst og farþegar fengið tilkynningu þess efnis. Því var ekki tími til að kalla út farþega sem áttu upphaflega að fara með vélinni út til USA.

Vona að þetta útskýri aðstæðurnar sem voru uppi. Til ítrekunar þá var þá þegar búið að aflýsa fluginu um morguninn vegna aðstæðna og lítill gluggi fyrir okkur að afturkalla þá aflýsingu með tilheyrandi bið eftir farþegum o.flr.

Ef ykkur vantar frekari útskýringu, vinsamlegast hafið samband aftur.

Með umsögninni fylgdu veðurgögn sem sýndu slæmt flugveður.

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.

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

Af hálfu PA er því haldið fram að slæmar veðuraðstæður 19. og 20. desember hafi valdið aflýsingunni og að þegar fluginu var aflýst fyrir hádegi 20. desember hafi að aðstæður verið óljósar og þegar þær skánuðu hafi ekki verið hægt að bregðast tímanlega við.

Í máli þessu ber að skoða hvort aflýsingin telst vera af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir af hálfu PA, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við það mat hefur Samgöngustofa farið yfir veðurgögnin sem PA kom á framfæri og er samkvæmt þeim staðfest að flugveður þann 20. desember 2022 var slæmt. Sjá einnig 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 þeirra veðurgagna sem PA hefur lagt fram, sem og til þeirra áhrifa sem aflýsingar fyrri fluga höfðu á flug í kjölfarið, er það mat Samgöngustofu að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða og að gera verði ráð fyrir að tilteknu svigrúmi PA til þess að vinda ofan af stöðunni. Að mati Samgöngustofu er aflýsing á flugi kvartenda þannig til komin af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki verið hægt að afstýra, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um skaðabætur úr hendi Play vegna aflýsingar á flugi nr. OG111 þann 20. desember, 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, 20. júní 2024.

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson

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