

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 82/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Play nr. OG910 þann 1. september 2024

I. Erindi

Þann 24. september 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi áttu bókað far með flugi nr. OG910 á vegum Play (PA) kl. 06:45 þann 24. september 2024 frá Keflavík til Billund. Áætlaður komutími var kl. 11:45. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 17:10 eða seinkun um fimm klst. og 25 mínútur eftir áætlaðan komutíma.

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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi PA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 25. september 2024. Í svari PA, sem barst þann 16. október 2024, kom eftirfarandi fram:

The reason for the disruption was bird strike on our aircraft TF-PCC had on previous flight leg, that preventing us from operating in accordance with our flight schedule. See below (...)

However if the delay falls under "extraordinary circumstances" as for example bird strike - the right to compensation falls down. *Please see judgement in Case C-315/15.*

With that said the right to compensation did not rise in this delay. If you need any further information, please let us know.

SGS sendi kvartanda svar PA til umsagnar þann 17. október 2024.

Í svari kvartanda kom fram:

Mínar athugasemdir eru þær að vélinni var flogið áfram þrátt fyrir þeirra útskýringu á "bird strike" og að það sé flugfélagsins að geta fundið glufu í kröfu minni og kallað margra klukkutíma seinkun í kjölfarið "extraordinary circumstances" finnst mér ekki halda vatni. Það er flugfélagsins að halda úti háu þjónustustigi til að geta staðið við sína flugáætlun - með einum eða öðrum hætti. Ef flugrekandinn getur það ekki, þá er það á hans ábyrgð að axla þá ábyrgð og greiða út lögbundnar bætur í kjölfarið, fyrir þau

ópægindi sem af hljóttast. Tel það ekki vera viðskiptavinarins að gera það. Ég vil því halda kvörtun minni til streitu.

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. OG910 frá Keflavík til Billund þann 1. september 2024 og að fluginu seinkaði um fimm klst. og 25 mínútur. Álitaefni 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. PA ber því við að flugvélin sem átti að framkvæma flug kvartanda hafi fengið fugl í hreyfil í fyrra flugi vélarinnar. Í leiðbeiningum framkvæmdastjórnar ESB um túlkun reglugerðar 261/2004¹ kemur fram:

5.2.3. 'External' events

In various cases, the Court has assessed situations arising from natural events or acts of third parties. These events can generally be qualified as extraordinary circumstances. Some examples are set out below.

a) Bird strike

A collision between an aircraft and a bird as well as any damage caused by such a collision are not intrinsically linked to the operation of the aircraft. They are not by their nature or origin inherent in the normal exercise of the activity of the air carrier concerned and are therefore outside its actual control. Accordingly, such a collision may be classified as an extraordinary circumstance(135).

The Court has also clarified that it is irrelevant whether the collision actually caused damage to the aircraft concerned. The objective of ensuring a high level of protection for air passengers pursued by Regulation (EC) No 261/2004, as specified in its recital 1, means that air carriers must not be encouraged to refrain from taking the measures necessitated by such an incident by prioritising the maintaining and punctuality of their flights over the objective of safety(136).

In another case, the Court has found that the interruption of the take-off phase of an aircraft caused by a bird strike and resulting in an emergency braking manoeuvre damaging the aircraft's tyres falls within the concept of extraordinary circumstances within the meaning of Article 5(3) of Regulation (EC) No 261/2004(137).

Við meðferð málsins var sérfræðingur lofthæfideildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð gögn PA til að skera úr um hvort að flugvélin sem átti að framkvæma flug kvartanda hafi fengið fugl í hreyfil, eins og PA staðhæfir í svari sínu. Sérfræðingur lofthæfideildar staðfesti skýrslu flugvirkja um að vélin hafi fengið fugl í hreyfil.

Með hliðsjón af framangreindri umfjöllun í leiðbeiningum framkvæmdastjórnar ESB og þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartanda nr. OG910 þann 1. september 2024 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Að mati SGS hefur PA þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

¹ [Commission Notice – Interpretative Guidelines on Regulation \(EC\) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights and on Council Regulation \(EC\) No 2027/97 on air carrier liability in the event of accidents](#)

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Play vegna seinkunar á flugi nr. OG910 þann 1. september 2024 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, 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. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 24. mars 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson