

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 141/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Play nr. OG614 þann 3. febrúar 2023

I. Erindi

Þann 16. febrúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG614 á vegum Play (PA) þann 3. febrúar 2023 frá Keflavíkurlflugvelli til Barcelona, Spáni. Fluginu var aflýst með tilkynningu skömmu fyrir áætlaðan brottfarartíma.

Í kvörtuninni kemur fram:

Fluginu okkar var aflýst þann 3. Febrúar en Play segir að það hafi verið útaf slæms veðurs. Öll önnur flug voru farin þennan dag og þar á meðal flug Play til Madridar kl.15:30, sama tíma og okkar flug átti að fara. Þetta var einnig eina flug dagsins sem var cancelað. Þannig að slæmt veður getur ekki hafa verið ástæða niðurfellingu flugsins.

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 kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 17. febrúar 2023. Í svari PA, sem barst þann 14. mars 2023, kom eftirfarandi fram:

Eins og sjá má hér að neðan var að blása yfir 50 KTS. Glugginn til að fljúga kom um klukkan 14:00 þann dag og því var gripið til þess ráðs að flýta seinniparts brottförum áður en að veðrið myndi skelli á. Eins og sést á METAR upplýsingum hér að neðan þá fór vindurinn yfir 50 KTS klukkan 15:00 og datt ekki niður fyrr en um eftir miðnætti eins og einnig má sjá á METAR upplýsingum.

Einungis var hægt að flýta 3 af 4 brottförum þennan dag. Sökum þess að flugvél sem nota átti undir flug til Barcelona var ekki lent í Keflavík á leið frá Kaupmannahöfn.

Því var eingin önnur leið en að aflýsa brottför til Barcelona og bjóða ferþegum að færa sig yfir á næsta flug.

Meðfylgjandi voru veðurgögn, sem vísað er til í svarinu.

SGS sendi kvartendum svar PA til umsagnar þann 14. mars 2023. Í svari kvartenda kom fram:

Það er frekar einkennilegt að þetta er eina flugið þennan dag sem féll niður og því getur ekki hafa verið of vont veður til að fljúga. Meira að segja flaug Play til Madrid á sama tíma.

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 vö; 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 Evrópuþingsmáls 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. OG614 frá Keflavíkurflugvelli til Barcelona, Spáni þann 3. febrúar 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.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn PA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður á Keflavíkurflugvelli þann 3. febrúar 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu PA að aflýsa flugi kvartenda. Í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kom fram að mjög slæmt veður hefði verið í Keflavík þann 3. febrúar 2023, sem hafi valdið því að áhöfnin rann út á tíma og því forsendur fyrir því að aflýsa fluginu.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartenda nr. OG614 þann 3. febrúar 2023 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 fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Play vegna aflýsingar á flugi nr. OG614 þann 3. febrúar 2023 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, 15. nóvember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson