

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 46/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Play nr. OG590 þann 20. október 2023

I. Erindi

Þann 27. febrúar 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG590 á vegum Play (PA) þann 20. október 2023 frá Keflavík til Aþenu. Áætlaður komutími var kl. 14:50. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 22:34 eða 7 klukkustundum og 44 mínútum eftir áætlaðan komutíma. Að sögn kvartenda var flugið framkvæmt af vélinni TF-PPF sem hefði ekki lent í neinum seinkunum á fyrri flugum. Þar af leiðandi hlyti seinkun vélarinnar að hafa verið valdið af rekstrarlegum ástæðum. Í kvörtuninni kemur auk þess fram að kvartendur hafi ekki notið neinnar þjónustu af hálfu PA í kjölfar seinkunarinnar. Kvartendur hafa þó ekki lagt fram nein gögn um útlagðan kostnað og verður því ekki fjallað um þá kröfu í úrskurði þessum.

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 28. febrúar 2024. Í svari PA, sem barst þann 12. mars 2024, kom fram að ástæða röskunar á fluginu væri sú að félagið hefði verið að jafna sig af slæmum veðurskilyrðum sem leiddu til röskunar á leiðakerfum félagsins. Sem lítið flugfélag með aðsetur og aðalstarfsstöð (e. *hub*) á Íslandi hefðu veðurskilyrði daginn eftir gert félaginu erfitt fyrir. Staðfest hefði verið með dómi Landsréttar í máli nr. 280/2018 að slík röskun teljist til óviðráðanlegra aðstæðna. Það væri einnig sanngjarnt að ljá flugrekendum svigrúm til þess að rétta sig af, enda hefðu þeir ekki alltaf varavélar til taks, sérstaklega í ljósi þess að aðalstarfsstöð þess væri á Íslandi. Í ljósi þess yrði félagið að hafna kröfu kvartenda um bætur.

SGS sendi kvartendum svar PA til umsagnar sama dag. Í svari kvartenda kom fram að óhagstæð veðurskilyrði geti ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna þegar um sé að ræða flug sem sé áætlað tveimur dögum eða jafnvel einum degi eftir að atvik átti sér stað. Slík fullyrðing flugrekanda sé augljóslega röng og samræmist hvorki orðalagi né anda reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt formála reglugerðarinnar geti óviðráðanlegar aðstæður aðeins leyst flugrekanda undan bótaskyldu ef þær hafi

áhrif á tiltekna flugvél á tilteknum degi. Að auki hafi Evrópudómstóllinn kveðið á um að undanþága flugrekanda frá bótaskyldu vegna óviðráðanlegra aðstæðna sé undantekning frá

meiginreglunni í reglugerð EB nr. 261/2004, og því verði að skýra hugtakið óviðráðanlegar aðstæður þröngt.

Í svarinu kemur einnig fram að töf á flugi OG519 þann 20.10.2023 hafi verið ákvörðun flugrekandans sjálfs og hafi stafað beint af rekstrarlegum ákvörðunum hans en ekki af meintum óhagstæðum veðurskilyrðum. Þessi niðurstaða byggir á nákvæmri yfirferð flugsögu flugvélarinnar TF-PPF. Nánar tiltekið hafi flugrekandinn tekið meðvitaða ákvörðun um að fljúga til London (flug nr. OG800) ofan á flug nr. OG519, með þeim afleiðingum að síðarnefnda flugið hafi tafist verulega. Á grundvelli þess væri það mat kvartenda að bótaskylda væri fyrir hendi.

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 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 kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG590 frá Keflavík til Aþenu þann 20. október 2023 og að fluginu seinkaði um 7 klukkustundir og 44 mínútur samkvæmt því kemur fram í kvörtun. Hefur því ekki verið andmælt af hálfu PA. Álitæfni þessa máls er hvort að seinkun 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 seinkun 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 í Keflavík þann 19. október 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu PA að seinka flugi kvartenda daginn eftir, þann 20. október 2023. Sérfræðingur flugrekstardeildar SGS staðfesti að aftakaveður hefði verið í Keflavík þann 19. október 2023, sem hefði sett alla flugumferð úr skorðum. Óveður telst ótvírætt til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 14. inngangслиður reglugerðarinnar. Því kemur einkum til álita hvort PA hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. SGS telur að í ljósi framlagðra veðurgagna, sem staðfest hafa verið af sérfræðingi flugrekstrardeildar, að játa verði PA svigrúm til að rétta af leiðarkerfi sitt í kjölfar óveðurs daginn fyrir flug, sem olli mikilli röskun á flugumferð. 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 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 seinkunar á flugi nr. OG590 þann 20. október 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, 17. mars 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson