

Úrskurður Samgöngustofu nr. 11/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Play nr. OG624 þann 19. desember 2022.

I. Erindi

Þann 27. janúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Fly Play hf. (FP) nr. OG624 frá Keflavík til Tenerife þann 19. desember 2022 kl. 9.00. Þann 18. desember kl. 00:31 barst tilkynning um að fluginu hefði verið flýtt um 10 mínútur, kl. 18:36 sama dag var fluginu seinkað til 14:20. Fluginu var að lokum aflýst þann 19. desember og tilkynnt var um aflýsingu tæplega 2 klukkustundum fyrir áætlaða brottför.

Kvartendur telja að seinkun flugs nr. OG624 hafi orðið vegna ákvörðunar FP þann 18. desember um að ráðstafa flugvél sem nota átti í flug til Tenerife í flug til Parísar kl. 6:00 þann 19. desember. Telja kvartendur því seinkunina ekki hafa verið vegna lokunar flugvallar eða vegna veðurfræðilegra ástæðna. Seinkunin nam fimm klukkustundum og tuttugu mínútum. Kvartendur telja FP hafa tekið upplýsta ákvörðun þann 18. desember um að nota flugvélinu sem fyrirhugað var að nota til Tenerife í annað flug og að veðuraðstæður hafi ekki haft áhrif á ákvörðunina.

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. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til FP til umsagnar með tölvupósti þann 17. maí 2023. Í svari FP sem barst þann 23. maí 2023 kom eftirfarandi fram:

Reykjanesbraut var lokað að mestu þann 19. desember vegna veðurs. Það eitt hafði þau áhrif að farþegar og áhafnir komust ekki á leiðarenda, sem hafði mikil áhrif á flugáætlun.

Farþegar geta átt rétt á skaðabótum frá flugrekendum þegar seinkun á flugáætlun verður skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Flugfélag er hins vegar ekki bótaskyld skv. reglugerðinni ef rekja má seinkunina til óviðráðanlegra aðstæðna, eins og veðurs. Farþegar í bókun MOP118 eiga því ekki rétt á skaðabótum.

Með umsögn FP fylgdu gögn frá Vegagerðinni sem staðfestu að Reykjanesbraut hafði verið lokað frá kl. 4:04-20:52 þann 19. desember auk gagna sem sýndu að farþegar voru upplýstir um breytta flugáætlun.

SGS sendi kvartendum umsögn FP þann 23. maí 2023. Í svari kvartenda sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

Þessi póstur frá Vegagerðinn á Ísafirði virðist kemur á óvart. Ætla að afla nýrra ganga frá Vegagerðinni. Minni á að flugvélin fór til Parísar að morgni 19. desember sem kippir fótunum undan röksemdafærslu Fly Play ehf.

SGS bárust ekki frekari gögn frá kvartendum.

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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 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.

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 á grundvelli reglugerð EB nr. 261/2004.

Af hálfu FP er því haldið fram að slæmar veðuraðstæður hafi valdið seinkun á flugi nr. OG624 og að veðrið hafi bæði haft áhrif á flugumferð sem og valdið því að vegurinn að flugstöðinni hafi verið lokaður og því hafi áhöfn og starfsfólk ekki komist til flugvallarins. Af þessum sökum hafnar FP bótaskyldu.

Í málinu liggur fyrir að veðurskilyrði voru afar slæm þann 19. desember 2022, sem hafði þær afleiðingar í för með sér að mikil röskun varð á flugumferð. Allflest áætlunarflug féll niður þann dag og Reykjanesbraut var lokað vegna ófærðar sem leiddi til þess að áhafnir komust ekki til flugstöðvarinnar, sjá 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 framangreinds verður að telja að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið því að flugi FP var seinkað og svo á endanum aflýst umræddan dag, og að undantekningarregla 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi ekki við. Með hliðsjón af framangreindu er það mat SGS að kvartendur eigi ekki rétt á stöðluðum skaðabótum skv. reglugerðinni.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um skaðabætur úr hendi FP vegna seinkunar á flugi nr. OG624 þann 19. desember 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

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

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, 25. mars 2024.

Berglind Gísladóttir

Ómar Sveinsson