

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 1/2025 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Play nr. OG694 þann 3. júlí 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 5. september 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG694 á vegum Play (PA) þann 3. júlí 2023 frá Keflavík til Lissabon. Einum kvartenda var neitað um far eftir komu á Keflavíkurflugvöll og ferðuðust kvartendur því ekki með umræddu flugi.

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.

Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu PA.

#### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 5. september 2023. Í svari PA, sem barst þann 11. september 2023, kom fram að einn kvartenda hefði sýnt af sér ógnandi hegðun. Honum hafi af þeirri ástæðu verið neitað að far um borð, með vísan til skilmála PA.

SGS sendi kvartendum svar PA til umsagnar þann 12. september 2023. Engin svör bárust frá kvartendum.

Þann sama dag óskaði SGS eftir því að PA legði fram skriflega staðfestingu frá flugstjóra í umræddu flugi þess efnis að hann hafi tekið þá ákvörðun um að neita kvartendum far á grundvelli öryggissjónarmiða vegna háttsemi og hegðunar hans fyrir flugið, sbr. 106. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022.

SGS ítrekaði beiðni sína þann 4. desember 2023. Í svari PA, sem barst 8. desember 2023, kom fram:

Farþega var neitað um borð við hliðið vegna ástands og hegðunar hans sem var með þeim hætti að flugöryggi var ógnað. Var hegðun farþega þess eðlis að starfsmenn á okkar vegum gátu ekkert annað gert en að neita farþega um borð á grundvelli öryggisástæðna. Hér vísum við til reglugerðar EB nr. 261/2004, en þar er kveðið á um að neitun um far á grundvelli öryggissjónarmið feli ekki í sér neitun um far í skilningi reglugerðarinnar og því ekki um bótaskyldu að ræða. Hér er einnig hægt að vísa til

flutningsskilmála félagsins og þá sérstaklega 7. gr., en þar áskilur Play sér rétt til að meina farþegum um far sem geta ógnað flugöryggi vegna ósæmilegrar hegðunar.

### 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.

Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og rétt til að fá endurgreitt eða að breyta flugleið samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðum þeim sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar, nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum eða ef ferðaskilríki er ófullnægjandi.

Samkvæmt 2. mgr. 106. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 fer flugstjóri með æðsta vald í loftfari. Flugstjóra er heimilt, þegar nauðsyn ber til, að synja viðtöku í loftfar eða vísa úr því flugverjum, farþegum, farangri eða farmi, sbr. 4. mgr. sama ákvæðis. Ákvæðið er nánast efnislega samhljóða samsvarandi ákvæðum eldri loftferðalaga nr. 60/1998 og 35/1964. Í greinargerð með því er varð að lögum nr. 34/1964 kemur m.a. fram að skipunarvald flugstjóra miði að því að auka öryggi loftfars, farþega og flutnings og beri honum að beita því í þessu skyni og með þeirri tillitssemi sem kostur er.

Við meðferð málsins óskaði SGS eftir að fá skriflega staðfestingu flugstjóra í flugi nr. OG694 um að hann hafi tekið ákvörðun um að neita einum kvartanda um far á grundvelli öryggissjónarmiða vegna háttsemi og hegðunar hans fyrir flugið. Slík staðfesting fékkst ekki

þrátt fyrir ítrekanir af hálfu SGS. Ljóst er að skýrlega er um það kveðið í 7. gr. samningsskilmála PA, sem í gildi voru á brottfarardegi flugsins, að PA áskilji sér rétt til að meina farþegum um far sem geta ógnað flugöryggi vegna ósæmilegrar hegðunar, sbr. ákvæði gr. 8.1. í stöðluðum samningsskilmálum IATA (*International Air Transport Association*).

Eins og kemur fram hér að framan er gert ráð fyrir að flugstjóri fari með æðsta vald í loftfari, og sé heimilt, þegar nauðsyn ber til, að synja viðtöku í loftfar. Þrátt fyrir að PA hafi mælt fyrir um framangreint í skilmálum sínum ber við beitingu þeirra að hafa hliðsjón af ákvæðum loftferðalaga, einkum IV. kafla laganna, og því valdi með flugstjóra er ætlað samkvæmt 106. gr. Samgöngustofa hefur í úrskurðarframkvæmd sinni litið svo á að staðfesting flugstjóra þess efnis að hann hafi tekið ákvörðun um að neita farþega um far á grundvelli réttmætra ástæðna dugi til sönnunar á atvikum, sbr. *úrskurðir Samgöngustofu í málum nr. 123/2022 og 76/2020*. Ljóst er að sönnunarbyrði um atvik hvílir á flugrekanda, sbr. 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í ljósi þess að PA hefur ekki lagt staðfestingu flugstjóra á að hann hafi tekið ákvörðun um að neita einum kvartanda um far á grundvelli öryggissjónarmiða, og vegna skorts á haldbærum gögnum um ástæður þess að kvartanda var synjað um borðgöngu, er það mat SGS að atvikið hafi falið í sér neitun á fari í skilningi j-liðar 2. gr. og 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar sem einungis einum kvartanda var neitað um far ber að fallast á kröfu hans um greiðslu staðlaðra skaðabóta úr hendi PA, sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

#### **Endurgreiðsla útlagðs kostnaðar**

Þegar farþegum er neitað um far eiga þeir rétt á velja á milli endurgreiðslu og nýs flugs á lokaáfangastað, sbr. a-c-liður 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í kjölfar neitunar á fari var þeim kvartanda, sem var neitað um far, ekki boðin sú aðstoð, sem að framan greinir. Á hann því rétt á endurgreiðslu flugfargjalds með flugi nr. OG694 þann 3. júlí 2023.

### ***Úrskurðarorð***

Play ber að greiða kvartandanum Önu Augusta Fineza Manuel staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. OG694 þann 3. júlí 2023.

Play ber að endurgreiða kvartandanum Önu Augusta Fineza Manuel flugfargjald með flugi nr. OG694 þann 3. júlí 2023.

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.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með

skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar.

Reykjavík, 5. febrúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson