

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 109/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Play nr. OG614 þann 19. desember 2022

I. Erindi

Þann 8. febrúar 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG614 á vegum Play (PA) kl. 15:30 þann 19. desember 2022 frá Keflavík til Barselóna og var fluginu aflýst áður en kvartendur komu á flugvöllinn. Frá Barselóna áttu kvartendur flug með öðrum flugrekanda til London.

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 gera einnig kröfu um endurgreiðslu á kostnaði vegna matar, drykkjar og gistingar á meðan beðið var eftir nýju flugi og tengifluginu sem þeir misstu af með öðrum flugrekanda. Einnig gera þeir fjárhagskröfur vegna álags og veikinda vegna skorts á þjónustu.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 9. febrúar og ítrekaði beiðni um umsögn þann 5. mars. Í svari PA, sem barst þann 6. mars. kemur eftirfarandi fram:

Farþegar í bókun M0Y6GB keyptu flug með PLAY frá KEF-BCN. Flugnúmer OG614. Var fluginu til BCN þann 19. desember, aflýst. Farþegar hafa gert kröfu um skaðabætur skv. reglugerð EB nr. 261/2004.

1. Skaðabætur skv. reglugerð EB nr. 261/2004

Farþegar eiga rétt á skaðabótum frá flugrekendum þegar seinkun á flugáætlun verður skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Flugfélög eru hins vegar ekki skaðabótaskyld skv. reglugerðinni ef rekja má seinkun til óviðráðanlegra aðstæðna eins og óveðurs.

Þann 19. desember var Reykjanesbrautinni lokað vegna veðurs og lélegrar færðar og hvorki farþegar né áhöfn komust leiðar sinnar til Keflavíkur sem raskaða flugáætlun. Sjá Iceland's Keflavik Airport Cancels Tens of Flights

Scheduled for Today Due to Extreme Weather Conditions - SchengenVisaInfo.com auk fylgiskjal 1 þessu til stuðnings.

Samkvæmt framlögðum gögnum getum við sýnt fram á að rekja má seinkunina til óviðráðanlegra aðstæðna og á því undantekningarákvæði 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 við og PLAY því ekki skaðabótaskyld gagnvart farþega í bókun M0Y6GB vegna aflýsingar á flugi frá KEF-BCN.

2. Aðstoð PLAY vegna aflýsingar skv. reglugerð EB nr. 261/2004

Þegar seinkun verður skulu flugrekendur skv. reglugerð EB nr. 261/2004 bjóða farþegum aðstoð af þeirra hálfu. Skal farþegum veittar upplýsingar um aðra flutningsmöguleika, auk þess að vera boðin hressing/máltíð í samræmi við lengd tafar, hótalgistingu ef farþegar þurfa að gista yfir nótt og flutning á milli flugvallar og gistaðstöðu.

Farþegar fengu upplýsingar um aflýsingu og þeim útvegað nýtt flug þann 21. desember, eða tveimur dögum seinna. Sjá fylgiskjal 1

Eins og fram hefur hefur komið eiga farþegar rétt á að fá endurgreiddan útlagðan kostnað vegna aflýsingar skv. ofangreindri reglugerð. Við samþykkjum endurgreiðslu hóteltkostnaðar fyrir samtals 88.800ISK og 56.000ISK vegna matarkostnaðar, þ.e. 2000ISK hver máltíð, þrisvar sinnum á dag fyrir hvern farþega í bókuninni. Við þurfum bankaupplýsingar til að endurgreiða.

Meðfylgjandi voru fylgiskjöl sem vísað er til í svarinu.

SGS sendi kvartendum svar PA til umsagnar þann 6. mars. Í svari kvartenda kom fram:

PLAY AIRLINES are totally responsible for providing assistance in the form of accommodation, meals, transfers, out of pocket expenses etc. of which we as a family we received ZERO ASSISTANCE FROM PLAY AIRLINES AT THE TIME!.

I have already provided all my out of pocket expenses and even though you say that I am not entitled to compensation for the cancelled flight (which is debatable as other airlines at an earlier time were departing from the same airport) we as a family are entitled to monetary medical compensation for the stress, pain and suffering that we all endured receiving ABSOLUTELY NO SUPPORT OR ASSISTANCE FROM PLAY AIRLINES which also resulted in myself suffering from symptoms of hypoglycemia being Diabetic and my young daughter who is epileptic to suffer an epileptic seizure!.

Play cancelling my family flight and left us completely ALONE and did not sort anything out for us and we as a family had to sort everything out from our side with no help from Play Airlines!.

Due to Play Airlines cancelling our flight, this meant that we also missed the connecting flight (Ryan Air already paid and non refundable) and could not reach our destination of London Luton Airport. We had to pay for extension of hotel stay ,pay for all meals, I

am diabetic, so I had to pay for extra medications to buy from local pharmacy and pay for return taxi to get the medications from pharmacy. pay for another connecting flight (Vueling Airlines) which was not to London Luton (with an 8 hour overnight wait at Barcelona airport and no hotel available to sleep) and to London Gatwick instead and therefore pay for Uber taxi to take us from London Gatwick to London Luton. I also had to pay extra for my car parking charge at London Luton airport for the extra days parking charges.

I cannot even begin to tell you the amount of physical and mental stress we all endured as a family simply from your cancellation of our scheduled flight, however my young daughter is Epileptic and she also suffered an epileptic seizure as a direct result from all this stress and fatigue from your cancellation of our flight.

Just my out of pocket expenses amounted to £1754.88 GBP this does not even include the flight cancellation compensation or the monetary compensation for physical, mental stress, pain and suffering especially to my young daughter suffering an epileptic seizure too.

Play Airlines has to be responsible for this in a fair and professional capacity.

I have already submitted Hotel Invoice, redacted bank statements to show specifically all our out of pocket expenses charged/paid and expect as a minimum to be refunded by Play Airlines and to discuss the further monetary compensation resulting from the cancellation of the flight and the medical trauma of an epileptic seizure suffered by young daughter and myself suffering hypoglycemia from being Diabetic.

I really hope that Play Airlines will honor my claims above in a professional and fair manner accepting responsibility having a duty of care to my family and I as passengers.

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 Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia.

Staðlaðar skaðabætur

Af hálfu PA er því haldið fram að slæmar veðuraðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi nr. OG614 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 PA 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 Reykjanesbrautar þar sem vont veður er staðfest en í skýrslunni kemur fram: „*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 PA var

seinkað og svo á endanum aflýst umræddan dag, og að undantekningarregla 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við. Með hliðsjón af framangreindu er það mat SGS að kvartandi eigi ekki rétt á stöðluðum skaðabótum skv. reglugerðinni.

Skylda til að veita aðstoð

Samkvæmt 8. gr. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar, ber flugrekanda skylda til að bjóða viðkomandi farþegum aðstoð skv. a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Aðstoðin sem tilgreind er í a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar er að bjóða viðkomandi farþega endurgreiðslu á flugfargjaldi, endurbóka hann með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrstu hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð. Þegar farþegi velur að fljúga eins fljótt og auðið er þá ber að fara eftir 9. gr. reglugerðarinnar um rétt á þjónustu þ.m.t. mat, drykk og gistingu og ferðir til og frá flugvelli.

Það er mat SGS að PA hafi uppfyllt kröfur sínar gagnvart kvartendum með því að bjóða þeim nýtt flug þann 21. desember. Kvartendur hafa einungis lagt fram kvittanir vegna gistingar á meðan þeir biðu eftir nýju flugi. PA hefur boðið kvartendum greiðslu kr. 88.000.- fyrir gistingu og 56.000.- fyrir fæði. Það er mat SGS að félagið hafi uppfyllt kröfur sínar skv. 8. og 9. gr. EB reglugerðar 261/2004.

Krafa um afleitt tjón

Kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu á tengiflugi því sem þeir áttu með öðrum flugrekanda. Einnig gera þeir fjárhagskröfur vegna álags og veikinda vegna skorts á þjónustu eða afleitt tjón. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. reglugerð EB nr. 261/2004, lögum um loftferðir nr. 80/2022 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verða kvartendur því að leita réttar síns fyrir þeirri kröfu sinni á öðrum vettvangi.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Play vegna aflýsingar á flugi nr. OG614 þann 19. desember 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Play ber að greiða kvartendum kr. 144.000.- í kostnað vegna gistingar og fæðis, sbr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu á nýju tengiflugi og fjárhagskröfur vegna álags og veikinda er vísað frá.

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. stjórnisýslulaga, 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, 21. nóvember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson