

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 3/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Play nr. OG821 þann 14. desember 2023

I. Erindi

Þann 9. janúar 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG821 á vegum Play (PA) þann 14. desember 2023 frá Glasgow til Keflavíkur kl. 11:15. Fluginu var aflýst með tilkynningu deginum áður.

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, kr. 167.980,- fyrir nýjum flugmiðum og kr. 27.374,- vegna hótalgistingar. Kvartendur sendu greiðslukortayfirlit yfir þennan kostnað. Einnig kom fram að PA hefði endurgreitt þeim 33.600 - kr,-

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 15. mars 2024. Í svari PA, sem barst þann 21. mars, kom eftirfarandi fram:

Þann 14. desember síðastliðinn skall á verkfall sem stóð frá kl. 04:00-10:00. Sjá hér og skilaboð sem send voru af yfirmanni OCC í viðhengi.

Við höfðum samband við farþega og tilkynntum þeim um verkfallsaðgerðir flugumferðarstjóra og gerðum þeim grein fyrir réttinum sínum skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Sjá viðhengi.

Farþegar geta át rétt á skaðabótum frá flugrekendum þegar seinkun á flugáætlun verður skv. ofangreindri reglugerð. Flugfélag er hins vegar ekki bótaskyldt skv. reglugerðinni þegar rekja má seinkun til óviðráðanlegra aðstæðna, eins og t.d. verkfalls flugumferðarstjóra.

SGS sendi kvartendum svar PA til umsagnar þann 21. mars. Ekkert svar barst. Þann 19. desember og 6. janúar bað SGS kvartendur um reikninga vegna kröfu um endurgreiðslu kostnaðar. Ekkert svar barst við þeirri beiðni.

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 vól; 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 flughjónustu. 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

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG821 frá Glasgow til Keflavíkur þann 14. desember 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu þann 13. desember 2023. 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.

Einnig kemur til skoðunar hvort allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að afstýra aflýsingu á flugi kvartenda. Varðandi fyrra álitafnið ber að líta til þess að verkfallsaðgerðir sem hafa áhrif á starfsemi flugrekanda geta ótvírætt talist til óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 14. inngangslíður reglugerðar EB nr. 261/2004. Verkfall flugumferðarstjóra á Keflavíkurflugvelli stóð yfir frá 4 til 10 á brottfarardeggi hins aflýsta flugs. Ljóst er að verkfallsaðgerðir flugumferðarstjóra heyrðu ekki til innri starfsemi PA og teljast því til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi framangreinds ákvæðis.

Hins vegar lauk verkfallinu rúmlega klukkustund áður en brottför var áætluð á flugi kvartenda. Af gögnum málsins sem PA hefur komið á framfæri verður ekki talið sýnt fram á að hinar óviðráðanlegu aðstæður hafi leitt til aflýsingar á flugi kvartenda. Um þetta vísast til dóms Evrópudómstólsins í máli nr. C-22/11 (Finnair). Þá þegar er ljóst að bótaskylda er fyrir hendi vegna aflýsingar á flugi nr. OG821 þann 14. desember 2023.

Réttur á þjónustu

Í gögnum PA kemur fram að kvartendum hafi verið boðið val um nýtt flug eða endurgreiðslu skv. 8. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004. Ekki kemur fram hvað kvartendur völdu. Kvartendur kveðast sjálfir hafa bókað nýtt flug og gistingu eina nótt en hafa ekki lagt fram kvittanir fyrir þeim kostnaði þrátt fyrir beiðni SGS þar að lútandi þann 6. janúar 2024. Verður því að vísa þessum hluta málsins frá Samgöngustofu.

Úrskurðarorð

Play ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 250 evrur skv. a-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. OG821 þann 14. desember 2023.

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar 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, 27. janúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson