

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 210/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Play nr. OG142 þann 20. desember 2023

I. Erindi

Þann 8. febrúar 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG142 á vegum Play (PA) þann 20. desember 2023 frá Keflavík, sem var viðkomustaður kvartenda frá Washington, Bandaríkjunum til Berlínar, Þýskalandi. Áætlaður komutími var kl. 05:10. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 12:07 eða 6 klukkustundum og 57 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

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, s.s. vegna lestarkostnaðar og máltíða.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 9. febrúar 2024. Í svari PA, sem barst þann 6. mars 2024, kom eftirfarandi fram:

Laugardagur 16. desember: Tekin var ákvörðun að breyta leiðarkerfi PLAY dagana 18.-20. desember, 2023, vegna yfirvofandi verkfallsaðgerða flugumferðarstjóra. Var það fyrst og fremst gert með hagsmuni og þægindi farþega að leiðarljósi og komast hjá sem mestum óþægindum fyrir alla hlutaðeigandi. Sjá tölvupóst sendan út af Sindra, yfirmanns OCC (operation control manager) til starfsfólks PLAY þann 16. desember, þar sem starfsfólk var upplýst um breytt leiðarkerfi auk skilaboða sem send voru á farþega þar sem þeir voru upplýstir um stöðu mála.

Mánudagur 18. desember. Verkfall skellur á og stendur yfir frá 04:00 – 10:00. Farþegar voru vel upplýstir. Seinna um kvöldið, eða kl. 22:30 hófst eldgos í Grindavík og talsmaður flugumferðarstjóra gaf út yfirlýsingu, rétt fyrir miðnætti, þess efnis að þeir hafi aflýst fyrirhuguðu verkfalli þann 20. desember vegna þessara náttúruhamfara.

Þriðjudagur 19. desember og miðvikudagur 20. desember. Á þessum dögum erum við að rétta okkur af eftir verkfallsaðgerðir 18. desember. Flugvél sem notuð var til að fljúga farþegum þann 20. var TFPPF

Eins og fram kemur hér á ofan þá voru farþegum send tilkynning þann 16. desember um yfirvofandi verkfallsaðgerðir þann 20. desember og því væru búið að breyta brottfaratíma flugsins. Hér fyrir neðan má sjá keðjuverkun sem myndaðist vegna verkfallsaðgerða 18. desember fyrir flugvél TFPPF

Eins og sjá má, þá var meðalsnúningstími vélarinnar í kringum 1,5 klst og allt kapp lagt á að rétta okkur af eins fljótt og hægt var m.v. aðstæður.

Ekki verður séð skv. ofangreindu og framlögðum gögnum að PLAY hefði getað rétt sig af eftir verkfallsaðgerðir 18. desember fyrir 20. desember, en óumdeilt er að verkfallið þann 18. desember hafði gríðarleg áhrif á leiðarkerfi okkar. Breytir þar engu að verkfallsaðgerðum þann 20. desember var aflýst.

Ef flugrekandi sýnir 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, fellur réttur farþega til bóta niður, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, en verkfall flugumferðarstjóra fellur undir „óviðráðanlegar aðstæður” í skilningi reglugerðarinnar. Ljóst er að verkfall getur haft keðjuverkandi áhrif, sbr. flugáætlun flugvélar TF PLB hér að ofan. Við gerðum hvað við gátum til að koma farþegum á lokaákvörðunarstað eins fljótt og auðið var m.v. aðstæður, en við gerðum breytingar á leiðarkerfi okkar vegna verkfallsins og ekki gengið að því að breyta því til baka. Það tók okkur því tíma að rétta okkur af eftir verkfallsaðgerðir þann 18. Desember, en við erum lítið flugfélag, staðsett á Íslandi og ekki gengið að því að fá leiguvélar frá Evrópu á skömmum tíma. Þessu til stuðnings vísast til mála Evrópudómstólsins C-74/19 Transportes Aéreos Portugueses og C-826/19 Austrian Airlines auk niðurstöðu dóms Landsréttar nr. 280/2018 þar sem því var slegið föstu að flugfélög eiga rétt á að fá tíma til að rétta sig af eftir óviðráðanlegar aðstæður.

Farþegar geta átt rétt á skaðabótum frá flugrekanda þegar seinkun á flugáætlun verður skv. Reglugerð EB nr. 261/2004. Flugfélag er hins vegar ekki skaðabótaskyld skv. Reglugerðinni þegar rekja má seinkun til óviðráðanlegar aðstæðna eins og t.d. verkfalls.

Meðfylgjandi voru gögn sem vísað er til í svarinu.

SGS sendi kvartendum svar PA til umsagnar þann 7. mars 2024. Í svári kvartenda kom fram:

I do not accept Play Airlines excuses in their rebuttal as valid.

If Play wanted to avoid as much discomfort and inconvenience as possible to their passengers during the strike, why did they sell us 2 tickets on 12/18/2023 to Berlin for the flight on 12/20/2023? They were fully aware of the strike and the massive delays it would cause but they still sold tickets! It appears to me that they took our money not in good faith. They just wanted to cash in.

They say that they sent out info to passengers on 12/16/2023. Again, we purchased tickets directly from their website on 12/18/2023 and there was no mention of a strike. We purchased the tickets last minute to attend a funeral. According to Play Airlines' rebuttal, the strike started on the 18th and was to last until the 20th. So, is it normal for an airline to sell tickets to unwitting passengers? I feel that we were taken advantage of. When we arrived at the airport, it was a shock to find the flight was to be delayed. First the sign said 4 hours, but it wasn't until after midnight that Play airline staff arrived. We were told by staff that it took longer because they couldn't find any staff to check people in.

Because of Play Airlines lack of good faith, we had prepaid train tickets that were useless. Also, no food vouchers were made available to any passengers-not even on the plane after take off. I feel Play Airlines is using the statute regarding airport strikes as an excuse not to compensate us. They should be held accountable.

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. OG142 frá Keflavík, sem var viðkomustaður kvartenda frá Washington, Bandaríkjunum til Berlínar, Þýskalandi þann 20. desember 2023 og að fluginu seinkaði um 6 klukkustundir og 57 mínútur. Álitafni 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 í fyrsta lagi til skoðunar hvort að seinkun 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 seinkun á flugi kvartanda.

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 hafði staðið yfir frá kl. 4 til 10 dagana 12., 14. og 18. desember 2023 og var ráðgert annað verkfall þann 20. desember 2023. Ljóst er að verkfallsaðgerðir flugumferðarstjóra heyrðu ekki til innri starfsemi PA og olli talsverðri röskun á leiðakerfum þess.

Síðara álitafni þessa máls er hvort PA hafi sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Samkvæmt því sem kemur fram í svari PA frá 6. mars 2024 var verkfalli flugumferðarstjóra aflýst með tilkynningu rétt fyrir miðnætti þann 18. desember 2023. Fyrirhugað flug kvartanda var á áætlun kl. 05:10 eða rúmum 29 klukkustundum eftir að ljóst var að hinu fyrirhugaða verkfalli var aflýst. PA hefur lagt fram gögn um keðjuverkan seinkana á loftfari því, sem framkvæmdi flug kvartanda, og leiddi af verkfalli flugumferðarstjóra. Evrópudómstóllinn hefur í *máli nr. C-826/19 (Austrian Airlines)* úrskurðað á þá vegu að við mat á bótaskyldu sé unnt að líta til seinkunar sem hefur orðið til vegna óviðráðanlegra aðstæðna á síðustu þremur leggjum sama loftfars. Í þessu máli vísar PA til keðjuverkunar sem felur í sér ellefu leggi sama loftfars dagana 18. til 20. desember 2023. Verður með vísan til framangreinds *máls nr. C-826/19* ekki talið sýnt fram á bein orsakatengsl á milli verkfalls flugumferðarstjóra þann 18. desember 2023 og seinkunar á flugi kvartanda. PA hefur því ekki sýnt fram á að félaginu hefði verið kleift að koma í veg fyrir aflýsingu á flugi kvartanda eins og gert er ráð fyrir í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í ljósi þess að túlka ber undantekningarregluna í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þröngt er það mat SGS að PA hafi ekki sýnt fram á að umræddri aflýsingu á flugi kvartanda hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi PA samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna aflýsingar á flugi PA þann 20. desember 2023. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartenda um skaðabætur samþykkt.

Endurgreiðsla útlagðs kostnaðar

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu lestarkostnaðar og máltíða. Fyrir liggur að kvartendum var boðið nýtt flug til Frankfurt eftir að flugi nr. OG142 til Berlínar seinkaði. Skv. 9. gr. EB reglugerðar 261/2004 þá eiga farþegar rétt á endurgreiðslu matarkostnaðar á meðan beðið er eftir nýju flugi en þar sem kvartendur hafa ekki lagt fram kvittanir þá er þeim kröfum hafnað. Krafa kvartenda um endurgreiðslu á lestarmiða fellur ekki undir reglugerð EB 261/2004 og er því vísað frá.

Úrskurðarorð

Play ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. OG142 þann 20. desember 2023.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði og fyrirframgreiddri þjónustu 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, 20. desember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson