

## Úrskurður Samgöngustofu nr. 15/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Play nr. OG614 þann 19. desember 2022.

### I. Erindi

Þann 20. júní 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur) vegna aflýsingar flugs þeirra þann 19. desember 2022. Kvartendur áttu bókað far með flugi Play (PA) nr. OG614 frá Keflavík til Barselóna þann 19. desember 2022, áætluð brottför var kl. 15:30 og landing 20:50. Kvartendur voru upplýstir um aflýsinguna þegar þeir komu á flugvöllinn.

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.

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til PA umsagnar með tölvupósti þann 21. júní 2023. Í svari PA sem barst 22. júní kom m.a. fram:

“Farþegar í bókun **M0Y6P7** 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 fylgiskal 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 **M0Y6P7** 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 2. Vegna veðuraðstæðna á Íslandi á þessum tíma, með tilheyrandi röskun og álagi á flugætlun og kerfið hjá okkur, misförst að gefa upp aðra valmöguleika.”

Gögn sem sýndu slæmt veður þann 19. desember 2022 fylgdu umsögn PA.

Svar PA var sent kvartendum til umsagnar 22. júní og barst umsögn sama dag.

“Reykjanesbrautin er ekki flugbraut en þær eru á Keflavíkurflugvelli sem var opinn eins og kom fram í fréttum 19. desember. Ég og konan keyrðum tvisvar uppá Keflavíkurvöll á gamallri Toyota Corollu á sumardekkjum án vandræða þennan dag. Skv. reglugerðinni þá geta skaðabætur fallið niður þegar veður er þannig að ekki er hægt að fljúga sökum veðurskilyrða. Þar segir ekkert um ef áhafnir og er farþegar eru staddir í bæjarfélagi sem getur hindrað för þeirra uppá flugvöll. Ef flugið hefði verið frá Reykjarvíkurflugvelli hefði klárlega verið flogið og þeir farþegar sem hefðu þurft að koma sér þangað af Reykjanesi hefðu þurft að kaupa sér ný flug.... Veðurskilyrði á þjóðvegum er ekki það sama og veðurskilyrði á flugbrautum og á því ekki við í þessu tilfelli. Önnur flug voru flogin þennan dag.”

### **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. reglugerðarinnar er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd hennar.

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.

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 á grundvelli reglugerð EB nr. 261/2004.**

Af hálfu PA er því haldið fram að slæmar veðuraðstæður hafi valdið aflýsingunni 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 Reykjanesbrautin var lokað þann 19. desember 2022. Þá liggur fyrir að nær öllum flugum frá Keflavík var aflýst þann 19. desember 2022 en SGS er með gögn úr gagnagrunni Isavia sem staðfesta það.

Í máli þessu ber að skoða hvort aflýsingin telst vera af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir af hálfu PA, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Við það mat hefur Samgöngustofa farið yfir veðurgögnin sem PA kom á framfæri og er samkvæmt þeim staðfest að flugveður þann 19. desember 2022 var slæmt á þeim tíma sem flug kvartanda var áætlað. Sjá einnig í þessu sambandi skýrslu starfshóps á vegum innviðaráðuneytis um lokun Reykjanesbrautar þar sem vont veður er staðfest<sup>1</sup> 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.).”

---

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

Með hliðsjón af framangreindu verður að mati SGS ekki séð að PA hafi getað komið í veg fyrir aflýsingu á flugi kvartenda sem kom til vegna slæms veðurs og verður því talið að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við og kvartendur eigi ekki rétt á stöðluðum skaðabótum.

### *Úrskurðarorð*

Kröfum kvartenda um skaðabætur úr hendi Play vegna aflýsingar á flugi nr. OG811 þann 19. desember 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

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, 26. apríl 2024.

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson