

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 27/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Play nr. OG800 þann 12. desember 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 11. janúar 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG800 á vegum Play (PA) þann 12. desember 2023 frá Keflavík til London. Áætlaður brottfarartími var kl. 6:50 og áætlaður komutími var kl. 9:55. Fluginu seinkaði til 11:30 og raunverulegur komutími var kl. 14:15 eða 4 klukkustundum og 20 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.

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

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 11. janúar 2024. Í svari PA, sem barst þann 23. janúar 2024, kom eftirfarandi fram:

Þann 12. desember síðastliðinn skall á verkfall sem stóð frá kl. 04:00-10:00. Sjá hér.

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 átt 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.

Í viðhengi voru upplýsingar um aðstoð sem kvartendum var boðið í kjölfar seinkunarinnar.

SGS sendi kvartendum svar PA til umsagnar sama dag. Í svari kvartenda kom fram:

Þessi skýring flugrekanda er sambærileg og sú sem ég fékk áður frá honum þar sem hann hafnar bótakröfu á grundvelli þess að seinkunin hafi verið óhjákvæmileg og að völdum annarra aðila en flugrekanda sjálfs.

Ég var ósammála þessari skýringu þar sem Félag flugumferðastjóra hafði tilkynnt um boðað verkfall með góðum fyrirvara og flugrekanda því í lófa lagið að gera ráðstafanir fyrir hönd þeirra flugfarþega sem urðu fyrir þessum vinnustöðvunum. Play tilkynnti ekki um seinkunina fyrr en nokkrum tímum fyrir flug þegar ómögulegt var fyrir flugfarþegar að gera ráðstafanir, s.s. varðandi tengiflug og gistingu eins og í mínu tilfelli.

Ég og ferðafélagi minn, lentum því í þeirri stöðu að þurfa að leggja út fyrir nýju flugi í London Stansted (tengiflugvöllur í okkar ferð) auk þess að greiða fyrir hótél og uppihald í tæplega sólarhring. Hefði flugrekandi tilkynnt um þessa mögulegu seinkunn, þegar hún var þeim ljós, (þ.e. með meira en nokkurra klukkutíma fyrirvara), hefðu við geta gert ráðstafanir sem hefðu ekki haft í för með sér þennan mikla kostnaðarauka. Þá hefði flugrekandi eflaust getað boðið upp á valkosti sem einhverju hefðu skipt fyrir okkur, s.s. eins og flug daginn áður til þess að ná umræddu tengiflugi – allir valmöguleikar sem í boði voru nokkrum klukkutímum fyrir flugið (eins og full endurgreiðsla) höfðu ekkert gagn í okkar tilfelli vegna tengiflugsins.

Þá finnst mér einnig svarið þeirra ekki vera í samræmi við niðurstöðu Samgöngustofu t.d. í kjölfar verkfalls hjá félögum Flugvirkjafélags Íslands árið 2019, þar sem flugfarþegum var dæmdur réttur á skaðabótum út frá samskonar rökum og ég lýsi hér að ofan.

### **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. OG800 frá Keflavík til London þann 12. desember 2023 og að fluginu seinkaði um 4 klukkustundir og 20 mínútur vegna verkfalls flugumferðarstjóra á Keflavíkurflugvelli. Álitafni þessa máls er hvort seinkun 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 seinkun á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Líta ber 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 brottfarardegi hins seinkaða flugs. Ljóst er að verkfallsaðgerðir flugumferðarstjóra heyrðu ekki til innri starfsemi PA og teljast því til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi framangreinds ákvæðis.

Áætlaður brottfarartími hins seinkaða flugs var kl. 6:50 eða á meðan verkfalli flugumferðarstjóra stóð. Flugíð var svo framkvæmt kl. 11:30 eða um einni og hálfri klukkustund eftir að verkfallinu lauk. Í dómi *Evrópu dómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska gegn Travel Services* var leyst úr því álitafni þegar seinkun mátti bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir þremur klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Heildarseinkun á komu kvartenda til London var 4 klukkustundir og 20 mínútur. Hinar óviðráðanlegu aðstæður, þ.e. verkfallsaðgerðir flugumferðarstjóra, stóðu yfir frá áætluðum brottfarartíma til kl. 10:00 eða í 3 klukkustundir og 10 mínútur. Heildarseinkun á komu

kvartenda á lokaákvörðunarstað að frádregnum 3 klukkustundum og 10 mínútum var styttri en 3 klukkustundir, eða ein klukkustund og 10 mínútur. Þar af leiðandi er ekki um bótaskylda seinkun á flugi kvartenda að ræða. Verður kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

### *Úrskurðarorð*

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Play vegna seinkunar á flugi nr. OG800 þann 12. desember 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 466/2024, 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. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 28. janúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson