

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 140/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Play nr. OG614 þann 3. febrúar 2023

I. Erindi

Þann 17. mars 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG614 á vegum Play (PA) þann 3. febrúar 2023 frá Keflavíkflugvelli til Barcelona, Spáni. Fluginu var aflýst með tilkynningu skömmu fyrir áætlaðan brottfarartíma.

Í kvörtuninni kemur fram:

I bought tickets from 3 to 6 Feb 2023. Play advanced the flight at 14,30, so I went to the airport at 12,30. Then delayed at 18,30 and at the end they cancelled it. So they offered me a flight on the 5th, but this was impossible for me because I had the return with Play on the 6th It was a short weekend trip to visit my publisher. So I bought a new ticket with Vueling on the 3rd Feb 2023. They said bad weather, but many flights including PLAY going to Madrid took off (I have the screenshots if you need them). And now they are saying a different thing: delayed in a flight coming from Denmark.

Kvartandi fer 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 20. mars 2023. Í svari PA, sem barst þann 21. mars 2023, kom eftirfarandi fram:

Flugvél TFPPD átti að taka morgunflug OG900/OG901 KEF-CPH-KEF og seinnipartsflug OG614/OG615 þann 3. febrúar s.l.

Út frá veðurspá var upphaflega gert ráð fyrir því að seinka brottförum, en ljóst var að veðrið ætti að vera slæmt það sem eftir lifði kvölds og því ákveðið að flýta brottförum og reyna að fara áður en veðurofsinn myndi skella á sem var um kl. 15.

Áætluð landing TFPPD á flugi OG901 þann 3. febrúar var 14:20 en raunveruleg landing var 15:04. Ómögulegt var því að koma vélinni út fyrir kl. 15 eins og náðist með aðrar borttfarir þennan dag. Þetta var ljóst þegar við töfðumst í turnaröndinu í CPH og því voru send skilaboð strax á farþega um að aflýsa þyrfti fluginu. Nýtt flug var sett á 5. febrúar.

Meðfylgjandi voru gögn staðhæfingum PA til stuðnings.

SGS sendi kvartanda svar PA til umsagnar þann 21. mars 2023. Í svari kvartanda kom fram:

Play changed the take off time many times back and forth and eventually cancelled. I went to the airport, lost the whole day and they offered me a trip on the 5th Feb. when I had already bought the return ticket with them on the 6th Feb. I also missed an important meeting with my publisher. Then I missed the room hotel I booked on the night of the 3rd and everything went wrong for me. Luckily I managed to buy another ticket with Vueling the next day (Saturday 4th Feb), so I stayed in Barcelona from the 4th to the 6th (I missed one day). I think just for this I deserve compensation.

They said the weather was bad, but I send now (on the attachments).the screenshots of all the flights that left on the same timetable from KEF, including the Flyplay going to Madrid. They were talking about another flight coming from Copenhagen, but if something went wrong with this flight, this is not the customer's fault, I guess.

Another thing is FLY PLAY is trying to cheat on the customer because they told me that as I had got the refund for the ticket I had not the right for the compensation, this is not true because the law says there are 2 type of compensation: the refund and the inconvenience for the cancellation.

So in conclusion:

The weather was not a problem for other flights leaving at the same time, even for Fly Play flights.

If some flight coming from Denmark had a delay that affected the flight going to Barcelona, it is not the customer's fault.

The Fly Play is abusing the customer and giving wrong information about the law in order to pay the least possible customers.

I think it would be very unfair if they don't compensate for all the problems they gave me.

SGS óskaði eftir nánari upplýsingum frá PA um ástæður þess að fluginu var aflýst með tölvupósti dags. 14. október 2024. Í svari PA, sem barst 29. október 2024, kom fram:

Síðasta vél sem fór af stæði hjá okkur þennan dag var KEF-MAD. Hún var off blocks 15:05 og rétt slapp því við mesta veður ofsann. (var upprunalega áætluð út 15:30 en var flýtt með nýjan brottfaratíma 14:40) KEF-BCN fluginu var einnig flýtt til 14:40 í þeirri von að ná henni út fyrir klukkan 15:00 áður en að mesti veðurofsinn myndi byrja ganga yfir. En þar sem að CPH-KEF fluginu seinkaði, gekk það ekki eftir.

Þegar CPH-KEF lendir í KEF klukkan 15:14 eru vindhviður byrjaðar að fara yfir 50kt. Í KEF erum við með 60 mínútna snúningstíma á flugunum okkar og því ljóst að KEF-BCN myndi ekki komast af stað fyrir en í fyrsta lagi 16:15. Þegar ljóst var að þessi seinkun myndi eiga sér stað og miðað við útgefinn TAF, þá var ljóst að við myndum ekki ná að þjónusta vélina með neinum hætti næstu 3-4 tímana að lágmarki þar sem öll þjónusta stoppar í 50kt steady or gusting. Því var ákveðið að aflýsa KEF-BCN þann dag og plana nýtt flug 5. Feb.

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 völi; 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

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG614 frá Keflavíkurflugvelli til Barcelona, Spáni þann 3. febrúar 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu skömmu fyrir flug. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartanda 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 kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn PA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður á Keflavíkurflugvelli þann 3. febrúar 2023 hafi

verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu PA að aflýsa flugi kvartanda. Í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kom fram að mjög slæmt veður hefði verið í Keflavík þann 3. febrúar 2023, sem hafi valdið því að áhöfnin rann út á tíma og því forsendur fyrir því að aflýsa fluginu.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. OG614 þann 3. febrúar 2023 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS hefur PA þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Play vegna aflýsingar á flugi nr. OG614 þann 3. febrúar 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, 15. nóvember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson