

**Úrskurður Samgöngustofu nr. 7/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu
á flugi Play nr. OG811 þann 19. desember 2022.**

I. Erindi

Þann 2. febrúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Play (PA) nr. OG811 frá Liverpool til Keflavík 19. desember 2022, áætluð brottför var kl. 10:50 og landing 13:40. Fluginu var aflýst klukkan 9 um morguninn.

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 7. febrúar 2023. Í svari PA sem barst sama dag kom fram að kvartendur hafi þegar fengið endurgreiddan kostnað að fjárhæð 66.42 evrur og að fluginu hafi verið aflýst vegna slæms veðurs. Þann 20. febrúar sendi félagið veðurgögn sem og staðfestingu á lokun Reykjanesbrautar frá Vegagerðinni.

Þann 21. febrúar 2023 sendi SGS kvartanda svar PA til umsagnar, í svari kvartanda þann 23. febrúar kom m.a. fram:

We are not satisfied with the compensation.

As we mentioned, the flight is cancelled and noticed to us the same day it should have departed and the substitutional flight is several days after which is late enough to affect all our scheduled tour in Iceland.

The air company could have noticed us earlier of the incidents or possible cancellation so that we may rearrange in time. However the cancellation was sent to us only several hours before departure when we have got to the airport.

The bad weather condition could be forecast and even we knew the bad weather in Iceland from the forecast. However we still believed the air can successfully transport us to Iceland since no warnings were sent to us. Our multiday tour could not be cancelled and no refund would give to us since it was too late.

Since the distance is over 1500km, we asked for the 800EUR (400 each) as late compensation and 116982ISK (multiday tour) as further compensation.

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 Evrópuðómstólsins 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 staðfest¹ 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.).”

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 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004.

Kvartendur krefjast endurgreiðslu kostnaðar vegna fyrirframgreiddrar þjónustu sem þeir gátu ekki notað. Á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, er ljóst að flugrekandi ber ekki ábyrgð á öðrum kostnaði er kann að falla á farþega eftir að flugrekandi hefur komið farþeganum til þess lokaákvörðunarstaðar sem samningur milli flugrekanda og farþega kveður á um. Er kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi PA samkvæmt því hafnað.

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 466/2024, er hafnað.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu á fyrirfram greiddri þjónustu 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

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