

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 208/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Play nr. OG112 þann 20. desember 2023

I. Erindi

Þann 12. janúar 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG112 á vegum Play (PA) þann 20. desember 2023 frá Boston til Keflavíkur. Áætlaður brottfarartími var kl. 18:20. Fluginu var fyrst seinkað og svo aflýst á brottfarardegi.

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 útlagðs kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu PA.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 15. janúar 2024. Í svari PA, sem barst þann 21. mars 2024, eftir ítrekun frá SGS, 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 og hvaða valkosti þeir höfðu í ljósi aðstæðna í viðhengi I.

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.

Priðjudagur 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 frá BOS-KEF þann 20. desember var TF-PLB. Upprunalegur áætlaður komutími var kl. 04:45, en raunverulegur komutími var hins vegar ekki fyrr en kl. 10:49. Sjá skjáskot úr Raido,flugumsjónarkerfi okkar, þessu til staðfestingar í [viðhengi I](#).

Eins og fram kemur hér á ofan þá voru farþegum send tilkynning þann 17. desember um yfirvofandi verkfallsaðgerðir þann 20. desember og því væru búð að breyta brottfaratíma flugsins. Vegna verkfallsins skapaðist keðjuverkun, sjá skjáskot úr Raido í [viðhengi I](#), en eins og sjá má þá var 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 á 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 Evrópuðómstólsins 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.

Að því sögðu höfnum við bótaskyldu.

Meðfylgjandi voru gögn sem vísað er til í svarinu.

SGS sendi kvartendum svar PA til umsagnar þann 21. mars 2024. Í svari kvartenda kom fram:

The answer that the airline provides is interesting because they do not mention the actual cause of the cancellation. This is the textual message that we received after several delay announcements past midnight local time:

"This is an important notification regarding your PLAY flight. We are sorry to inform you that due to the diversion of your aircraft, we are forced to cancel your flight OG112 BOS - KEF 20 Dec, 2023 (it was already December 21st when the news came). We are currently working on a solution, so we kindly ask that you monitor your email as we will contact you again within the next 1 hour with options for you to choose from. In the meantime please go to the baggage hall where you can collect your baggage on the domestic belt".

Of course, there was no information within the next hour. The information came at 9:00 am local time on the 21st (8 hours after the supposed 1 hour mentioned). The two sources of my complain are the following:

1. First, that the ultimate reason to cancel the flight was that they were diverted from Boston because, according to the airport regulation, they could not have an international flight landing after midnight. If you are a regulated airline, with regular flights to Boston every week you definitely have to know the regulation. I consulted with the Boston airport and that has been in place for a long time, it was not an exception for that night. By the time the plane departed KEF it was already clear that they would not make it on time to land in Boston. At that moment, they could have cancelled the flight giving passengers time to react. It was a mistake from the company operations team not to realize that the flight was not going to be able to get to Boston that night. Therefore, the ultimate cancellation is attributable to that mistake. Had they told us six hours earlier we could have made other decisions. This takes me to my second complaint.
2. After several delays, the final cancellation came after midnight. My two minor daughters (16 years old) were there by themselves. The PLAY representative kept yelling to customers that PLAY was a low-cost airline and had no responsibility toward the passengers. I personally spoke with her on the phone explaining that my two daughters could not go to a hotel and she committed to help them. She took pictures of their passports and told them to wait for her upstairs by the counter as she would go through the back door. To our surprise, she left the airport, leaving them waiting for her all night sitting by the counter. What kind of company does that? she disappeared without saying a word. By 5 AM there was no news from PLAY and we could not afford to leave our daughters at the Boston airport indefinitely sleeping on the floor as they did that night. We did check their website and it gave us no option to reschedule on the 21st. Therefore, since there was no certainty that PLAY would take them to Europe on the 21st. The only option was a very expensive one way flight leaving Boston to London in the morning. Every other flight to Europe was in the evening.

In addition to the whole situation of our kids sleeping on the floor waiting for an irresponsible PLAY staff and missing valuable holiday time with their family, we had to spend a significant amount of money because a) PLAY made a mistake not knowing in advance that their plane will be deviated (or they knew and still sent the flight to be deviated), b) not telling the passengers the night of the 20th that the flight was cancelled

and instead just kept delaying it for over six hours when they should have known of the possible diversion, c) not receiving an option from PLAY within the hour as they said so we at least had confirmation that our daughters were going to be able to fly that same day and d) that no support whatsoever was given to them and surely to other passengers. In their response they do not even mention the diversion and cancellation or the lack of information and options in the following 9 hours after the cancellation.

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 vö; 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 kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG112 frá Boston til Keflavíkur þann 20. desember 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu sem barst, skömmu fyrir brottför. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing 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 aflýsingu 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 aflýsingu á flugi kvartenda.

Varðandi fyrra álitafnið ber að líta til þess að verkfallsaðgerðir sem hafa áhrif á starfsemi flugrekanda geta ótvírætt talist til óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 14. inngangслиður reglugerðar EB nr. 261/2004. Verkfall flugumferðarstjóra á Keflavíkurflugvelli stóð yfir frá 4 til 10 á brottfarardegi þann 18. Desember 2023 og að verkfallsaðgerðir voru fyrirhugaðar þann 20. desember. Ljóst er að verkfallsaðgerðir flugumferðarstjóra heyrðu ekki til innri starfsemi PA og teljast því til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi framangreinds ákvæðis. Hins vegar var verkfallinu aflýst með tilkynningu rétt fyrir miðnætti þann 18. desember 2023, eða um 42 klukkustundum fyrir brottför hins áætlaða flugs. Verður því ekki talið sýnt fram á að hinar óviðráðanlegu aðstæður hafi leitt til aflýsingar á flugi kvartenda. Um þetta vísast meðal annars til dóms Evrópudómstólsins í máli nr. C-22/11 (*Finnair*). Þá þegar er ljóst að bótaskylda er fyrir hendi vegna aflýsingar á flugi nr. OG614 þann 20. desember 2023.

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 keyptu nýtt flug með öðrum flugrekanda þann 21. desember 2023. Kvartendur gera kröfu um að fá endurgreidd flugfargjöld vegna hinna nýju fluga. Samkvæmt 8. gr. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar, ber flugrekanda skylda til að bjóða viðkomandi farþegum aðstoð skv. a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Aðstoðin sem tilgreind er í a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar er að bjóða viðkomandi farþega endurgreiðslu á flugfargjaldi, endurbóka hann með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrstu hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð.

Undir rekstri málsins lagði PA fram gögn sem sýndu þá valmöguleika sem kvartendum var boðið með tilkynningu á aflýsingunni. Þar voru fimm valmöguleikar; tveir sem lutu að nýju

flugi með PA, tveir sem lutu að endurgreiðslu flugfargjaldsins og einn sem laut að því að halda sig við sama flug. Í forúrskurði Evrópudómstólsins í máli C-354/18 (*Rusu*), sem varðar skyldur flugrekanda til aðstoðar skv. 8. gr. reglugerðar nr. 261/2004, segir:

„In making a specific offer, the operating air carrier must take into account and combine several relevant factors which determine that offer, in particular the arrival time at the final destination following the re-routing envisaged, the conditions subject to which the re-routing envisaged may take place and whether the re-routing at issue is practicable through its own good offices or requires the assistance of another air carrier, as the case may be depending on the latter’s availability.“

og áfram:

„In addition, the responsibility of offering and organising re-routing under Article 8(1)(b) of Regulation No 261/2004, a responsibility borne by the air carrier concerned, entails the burden of proving that the re-routing thus organised was performed at the earliest opportunity.“

Í tilkynningu um aflýsingu voru ekki upplýsingar um flugnúmer eða dagsetningu nýs flugs, sem skyldi framkvæmt eins fljótt og fljótt og auðið væri, eins og PA bar skylda til að veita samkvæmt framangreindu. Er það því mat Samgöngustofu að PA hafi ekki uppfyllt skyldur sínar gagnvart kvartendum og hafi ekki boðið þeim þá valkosti og aðstoð sem kveðið er á um í 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 með fullnægjandi hætti. Að öllu framangreindu virtu telur SGS að kvartendur eigi rétt á að fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til PA og því fargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað, alls 1207,34 USD.

Ú r s k u r ð a r o r ð

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 aflýsingar á flugi nr. OG112 þann 20. desember 2023.

Play ber að endurgreiða mismun á fargjaldi með Play og öðrum flugrekanda 1207,34 USD.

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. stjórnslulaga, 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, 19. desember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson