

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 126/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Play nr. OG905 þann 2. mars 2025

I. Erindi

Þann 6. maí 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG905 á vegum Play (PA) þann 2. mars 2025 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur. Áætlaður komutími var kl. 20:40. Flugíð kom samkvæmt áætlun til Keflavíkur kl. 23:12. Í kvörtuninni kemur fram:

Flug PLAY frá Kaupmannahöfn (CPH) til Keflavíkur (KEF) þann 2. mars 2025. Daginn fyrir brottför bárust okkur skilaboð um að hægt væri að breyta fluginu. Við vildum þó ekki gera neinar breytingar nema ljóst væri að flugið yrði ekki farið þann 2. mars. Slíkt hefði þýtt að við hefðum þurft að greiða fyrir hótél sjálf og misst úr vinnu. Við töluðum við Play og þeir sögðu að þeir gætu ekki greitt fyrir slíkt. Við ákváðum því að fylgjast vel með veðurspá. Veðrið batnaði ekki og ljóst var að veðrið myndi koma í veg fyrir brottför úr flugvél. Þrátt fyrir þetta ákvað PLAY að fljúga, fullmeðvituð um erfiðar aðstæður á Keflavíkurflugvelli. Við komu til KEF vorum við látin sitja í vélinni frá kl. 23:10 til 03:07 vegna mikils vinds (25 m/s), sem gerði það ómögulegt að hleypa farþegum frá borði. Að auki tafðist afhending farangurs, sem seinkaði ferð okkar enn frekar. Við komumst ekki út af flugvellingum fyrr en um kl. 04:30. Farþegar í flugi Icelandair sem lentu á sama tíma komust frá borði mun fyrr eða strax, þar sem búið var að tryggja búnað til brottfarar. Því hefði mátt koma í veg fyrir þessar tafir með betri undirbúningi en PLAY valdi að gera það ekki. Þessi reynsla var sérstaklega erfið fyrir mig þar sem ég hef nýverið farið í aðgerð vegna brjós-kloss og hafði valið þetta stutta flug einmitt til að forðast langvarandi óþægindi. Að þurfa að sitja í sveiflandi flugvél í marga klukkutíma olli mér miklum líkamlegum kvölum. Í ljósi aðstæðna teljum við að PLAY hafi átt að taka ábyrgari ákvörðun varðandi þetta flug, þar sem ljóst var fyrirfram að ekki yrði hægt að hleypa farþegum frá borði við komu. Þeir vissu að þetta myndi fara svona en ákváðu samt að bjóða farþegum sínum upp á þetta. Þessi truflun og óþarfa óþægindi eru með öllu óásættanleg. Við óskum því eftir bótum vegna tafa og þeirrar vanlíðunar sem við urðum fyrir.

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 7. maí 2025. Í svari PA, sem barst þann 12. maí 2025, kom eftirfarandi fram:

Farþegar fengu eftirfarandi skilaboð send þann þann 1. mars 2025: (...)

Farþegar fengu val um að færa flug sitt ef þeir vildu.

Þegar lent var á Íslandi, voru veðuraðstæður með þeim hætti að ekki var hægt að opna hurðar eins og fram kemur í kvörtun farþega.

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

Play ákvað að halda flugi þrátt fyrir að vita um alvarlegar aðstæður á Keflavíkurflugvelli. Þeir pöntuðu ekki rana og hefðu getað gert það til að koma farþegum út.

Þó að flugvélin hafi ekki lent 3 klukkustundum eftir komutíma, þá komumst við ekki frá borði fyrr en meira en 3 klukkustundum síðar. Vorum í vélinni til 03:07 og fengum ekki töskur fyrr en meira en klukkustund seinna. Það hefði í raun verið betra að bíða í vélinni í Kaupmannahöfn í þrjá tíma en hérna heima, þar sem vélin sveiflaðist fram og tilbaka og farþegar meðal annars ældu. Sjálf lá ég með fætur á gólfinu og höfuð ofan á sæti.

Við fengum val um að færa flug en Play hefði þá ekki séð um að greiða gistingu og við hefðum misst út vinnudag sem hefði verið mikið tap. Við höfðum ekki um annað að velja en að fara í þetta flug til að forðast tekjumissi og kostnað við hótलगistingu.

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 sbr. 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 að kvartendur áttu bókað flug með flugi nr. OG905 þann 2. mars 2025 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur. Flugðið kom á áætlun til Keflavíkur en kvartendur þurftu að bíða í vélinni í tæpar fjórar klukkustundir vegna veðurs. Evrópudómstóllinn hefur komist að þeirri niðurstöðu að komutími flugs samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sem notaður er til að ákvarða lengd seinkunar sem farþegar flugs hafa orðið fyrir, taki til þess tíma þegar að minnsta kosti ein hurð flugvélarinnar er opnuð enda er miðað við að á því augnabliki sé farþegum leyft að yfirgefa flugvélin. Vísast um þetta atriði til niðurstöðu Evrópudómstólsins í máli nr. C-452/13, Germanwings GmbH g. Ronny Henning frá 4. september 2014

Að mati SGS benda gögn málsins til þess að seinkun á komu kvartenda á lokaáfangastað hafi numið meira en þremur klukkustundum samkvæmt framangreindu. Kemur þá til álita hvort seinkun á komu kvartenda á lokaáfangastað megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Óveður telst ótvírætt til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðarinnar, sbr. 14. inngangслиður reglugerðarinnar. Aðilar greinir ekki á um að slæmt veður í Keflavík varð til þess að ekki var unnt að opna hurðar flugvélar þeirrar sem framkvæmdi flug kvartenda. Telur SGS því að seinkunina megi rekja til 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 sig 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

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Play vegna seinkunar á flugi nr. OG905 þann 2. mars 2025 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 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, 22. júlí 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson