

**Úrskurður Samgöngustofu nr. 172/2023 vegna kvörtunar
um aflýsingu á flugi Play nr. OG604
þann 17. desember 2022.**

I. Erindi

Þann 18. janúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Play nr. OG604 þann 17. desember 2022 frá Keflavík til Alicante og var fluginu aflýst. Play útvegaði kvartendum nýtt flug næsta dag.

Vélin sem átti að framkvæma flug kvartenda varð fyrir eldingu. Samkvæmt gögnum málsins var vélin látin undirgangast tæknilega skoðun og reglubundið eftirlit. Slíkt er nauðsynleg áður en vélinni er flogið aftur til að tryggja að ekki stafi öryggishætta af notkun hennar.

Play sendi skýrslu til staðfestingar á að vélin varð fyrir eldingu þann 17. desember 2022.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu 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. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send Play til umsagnar þann 20. janúar 2023. Í svari PLAY sem barst þann 28. febrúar 2023 kom eftirfarandi fram:

Kvartendur áttu bókað flug með okkur frá KEF til ALC þann 17. desember 2022 kl. 15:30. Seinka þurfti fluginu um sólahring vegna eldingar sem flugvélin varð fyrir í landingu á fyrri fluglegg sínum frá CPH-KEF, og veðri sem skall á í kjölfarið. Sjá í viðhengi skilaboð sem send voru á farþega, veður þennan dag og skýrslu flugvirkja okkar.

SGS sendi kvartendum umsögn Play þann 1. mars 2023. Engin frekari svör bárust frá kvartendum.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Samgöngustofa 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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal Samgöngustofa 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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er Samgöngustofa 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 vöð; 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.

Álitaefni þessa máls snýr að því hvort að aflýsingu á flugi nr. OG604 þann 17. desember 2023 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekandi beri ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur 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.

Við skýringu á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður ber að líta til 14. inngangslíðar EB reglugerðar nr. 261/2004 en þar segir m.a. skyldur flugrekanda samkvæmt reglugerðinni geti fallið niður ef óviðráðanlegar aðstæður skapast sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið nauðsynlegar ráðstafanir. Óviðráðanlegar aðstæður geta t.a.m. skapast af völdum ótryggs stjórn málaástands, veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs, öryggisáhættu, ófullnægjandi flugöryggis og verkfalla sem hafa áhrif á starfsemi flugrekandans.

Í dómi Evrópudómstólsins frá 4. maí 2017, í máli nr. C-315/15 Peska og Peskova gegn Travel Service komst dómurinn að þeirri niðurstöðu að árekstur fugls við flugvél teljist óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS eiga sömu sjónarmið við þegar flugvél

verður fyrir eldingu og þegar fugl fer í hreyfill flugvélar. Í ljósi þess að bæði atvikin eru tilviljakennnd og óviðráðanleg í eðli sínu. Þá er ómögulegt fyrir flugrekendur að afstýra slíkum atvikum og og afar erfitt eða ómögulegt að gera einhverskonar ráðstafanir til að koma í veg fyrir slík atvik.

Með hliðsjón af gögnum málsins var að mati SGS flugi kvartanda, þ.e. flug nr. OG604 frá Keflavík til Alicante þann 17. desember 2022 aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem má rekja til þess að vélin sem átti að framkvæma flug kvartanda varð fyrir eldingu í fyrra flugi hennar þann 17. desember 2022.

Með hliðsjón af framangreindu er það niðurstaða SGS að Play hafi fært fram nægjanleg gögn og röksemdir til að sýna fram á að aflýsingu umrædds flugs hafi mátt rekja til óviðráðanlegra aðstæðna, og því sé ekki um bótaskylda aflýsingu að ræða sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Play samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, 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. laganna.

Reykjavík, 31. október 2023

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson