

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 153/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Lufthansa nr. LH869 þann 20. maí 2023

I. Erindi

Þann 20. maí 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. LH869 á vegum Lufthansa (LH) þann 20. maí 2023 frá Keflavíkflugvelli til Frankfurt, Þýskalandi. Áætlaður brottfarartími var kl. 00:25 og áætlaður komutími var kl. 5:55. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 18:07 eða 12 klukkustundum og 12 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

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 kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu LH.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar LH með tölvupósti þann 22. maí 2023. Í svari LH, sem barst þann 3. júlí 2023, kom eftirfarandi fram:

The delay is due to the late arrival of the previous flight (code 93), discrepancies in departure procedures (code 2A), no push back clearance due to infrastructure (code 87U) and night curfew at Frankfurt airport (code 88). In fact, a passenger required more oxygen requirements as the one allowed in the aircraft for safety measures. ATC was ready to give us the ok to take off, but due to the long process time to offload the passenger, it was no longer possible to take-off before the airport night curfew.

In case of a delay, we are offering the following options:

Reimbursement of the ticket - Re-routing under comparable transport conditions to the final destination at the earliest opportunity - Re-routing under comparable transport conditions to the final destination at a later date at the passengers convenience, subject to availability of seats The travel agency of the passengers decided to void the booking.

As the booking was made on the same day, the traveling agency voided the tickets and no tickets were charged our side.

Meðfylgjandi voru viðeigandi gögn úr innri kerfum LH.

SGS sendi kvartendum svar LH til umsagnar þann 3. júlí 2024. Engin svör bárust frá kvartendum.

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 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 í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. LH869 frá Keflavíkurflugvelli til Frankfurt, Þýskalandi þann 20. maí 2023 og að fluginu seinkaði um 12 klukkustundir og 12 mínútur. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að seinkun á flugi kvartenda 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 gögn LH til að skera úr um hvort aðstæður í máli þessu hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu LH að seinka flugi kvartenda. Í umsögn sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kemur fram að seinkunina hafi mátt rekja til þess að LH hafi ætlað að flytja farþega í sjúkrabörum í í fyrra flugi loftfars þess er framkvæma átti flug kvartenda en að á einhverjum tímupunkti hafi komið í ljós að þörf væri á meira súrefni um borð í vélinni vegna farþegans. Því hafi þurft að fjarlægja farþegann úr flugvélinni sem hafi valdið seinkun flugsins. Þetta hafi svo endað með því að flugvellinum í Frankfurt var lokað og ekki hægt að framkvæma flugið fyrr en næsta dag.

Til þess að aðstæður geti talist óviðráðanlegar í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 þurfa tvö skilyrði að vera uppfyllt, annars vegar að aðstæðurnar tengist ekki innri starfsemi flugrekandans og hins vegar að þær falli utan þess sem flugrekandinn fær við ráðið (e. *outside the air carrier's actual control*). Samkvæmt dómaframkvæmd Evrópudómstólsins geta ytri atburðir, sem tengjast ekki innri starfsemi flugrekandans, talist til óviðráðanlegra aðstæðna (e. *external events*). Í leiðbeiningarreglum um skýringu reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur t.d. fram að flutningur farþega úr loftfari vegna skyndilegs heilsubrests teljist til óviðráðanlegra aðstæðna.

Gera þarf greinarmun á þeirri aðstöðu sem að framan greinir og þeirri aðstöðu sem uppi var í máli þessu. Sá flutningur, sem framkvæma átti (e. *prone transport*), er almennt skipulagður með fyrirvara af hálfu flugrekanda. Af gögnum málsins verður ekki annað ráðið en að komið hafi í ljós skömmu fyrir flugtak að súrefni í vélinni dygði ekki fyrir farþegann, sem flytja átti. Verður því að telja að LH hefði getað brugðist við þeirri aðstöðu sem upp kom fyrir fram og þetta hafi þannig verið innan þeirra marka sem flugrekandinn fékk við ráðið. Því er annað skilyrði þess að um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða ekki uppfyllt og því bótaskylda fyrir hendi.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS og í ljósi þess að túlka ber undantekningarregluna í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þröngt, er það því mat SGS að LH hafi ekki sýnt fram á að umrædd seinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi LH samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna seinkunar á flugi LH

þann 20. maí 2023. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartenda um skaðabætur samþykkt.

Endurgreiðsla kostnaðar

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu flugfargjalda með flugi nr. LH869. Samkvæmt framlögðum gögnum LH voru kvartendum boðnir þeir valkostir sem taldir eru upp í a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Ferðaskrifstofa sú, er hafði milligöngu um kaup kvartenda á flugmiðum með LH, ákvað að ógilda miðana og var því aldrei greitt fyrir miðana. Með hliðsjón af framangreindu og skorti af frekari svörum af hálfu kvartenda verður kröfum kvartenda um endurgreiðslu flugfargjalda því hafnað.

Úrskurðarorð

Lufthansa ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. LH869 þann 20. maí 2023

Kröfum kvartenda vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu Lufthansa ef 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.

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. stjórnsýslulaga, 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, 15. nóvember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson

