

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 108/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Play nr. OG520 þann 22. desember 2024

I. Erindi

Þann 26. febrúar 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A v. ónefnds barns síns (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG520 á vegum Play (PA) kl. 09:20 þann 22. desember 2024 frá Keflavík til Fuerteventura. Áætlaður komutími var kl. 15:00. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 21:30 eða seinkun um sex og hálf klst. eftir áætlaðan komutíma.

Í erindinu kemur fram:

Málið snýst um hvort ungabörn eiga rétt á staðlaðar bætur eins og fullorðnir farþegar skv. reglugerð EU nr. 261/2004. Árið 2017 féll dómur á Englandi þar sem sérstaklega var tekið fyrir þegar ungabarn er með miða en ekki sæti. Úrskurðurinn var sá að það var greitt gjald fyrir miða ungabarnsins og því væri það farþegi með sömu réttindi skv. reglugerðinni og aðrir farþegar. Norska Transportklagenemnda hefur úrskurðað eins og vísað einmitt í þennan dóm (<https://flysmart24.no/2018/07/19/spedbarn-uten-billett-fikk-full-erstatning-etter-forsinkelse/>). Play heldur fram að ekki var greitt fyrir miða ungabarnsins (sem er ekki rétt) og að ungabarnið var ekki með brottfararspjald (sem er heldur ekki rétt). Það skal taka fram að Play hefur samþykkt að greiða staðlaðar bætur til okkar fjögurra fullorðinna en félagið neitar að greiða fyrir yngsta farþegann.

Kvartandi fer 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 PA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 26. febrúar 2025. Í svari PA, sem barst þann 4. mars 2025, kom eftirfarandi fram:

Við bendum á leiðbeiningar með reglugerð EU nr. 261/2004 sem nálgast má hér.

Þar kemur eftirfarandi fram:

As regards infants, the Court has held that passengers who travel free of charge on account of their young age, but who do not have an allocated seat or a boarding pass and whose names do not appear on the reservation booked by their parents, are excluded from the scope of Regulation (EC) No 261/2004.

Einungis voru greiddir flugvallaskattar fyrir umræddan farþega, hann var ekki með skráð nafn í bókun og fékk ekki úthlutað sæti, sbr. eftirfarandi skjáskot úr bókun farþega:

Eins og kemur fram í leiðbeiningunum með reglugerðinni, þá hefur dómstóllinn komist að þeirri niðurstöðu að farþegar sem ferðast á fargjaldi sem ekki stendur öðrum farþegum til boða, eins og í þessu tilviki einungis skattar greiddir fyrir flugfarið, og fá ekki úthlutað sæti og nafn þeirra kemur ekki fram í bókun falli ekki undir gildissvið reglugerðar EU nr. 261/2004.

Að því sögðu þá neitum við bótaskyldu skv. reglugerð EU nr. 261(2004).

Meðfylgjandi voru skjáskot úr bókun kvartanda.

SGS sendi kvartanda svar PA til umsagnar þann 4. mars 2025. Í svari kvartanda kom fram:

Í gögnunum sem ég var búinn að senda og sendi hér aftur kemur skýrt fram að greitt var fyrir miðann. Í sundurliðun kemur fram að "flight fare" gerir 6 278 kr, sem er vissulega lágt gjald, en engu að síður gjald sem var greitt fyrir flugfarið. Í sundurliðun koma einnig fram nokkrir skattar sem voru greiddir til viðbótar.

Barnið var skráð í bókuninni sem A og síðan NOGIVENNAME . Ástæðan fyrir því var að barnið var ekki formlega komið með nafn í Þjóðskrá og því skráð eins og nafnið kemur fram í vegabréfinu. Í viðhengi er brottfararspjald (boarding pass) barnsins.

Í leiðbeiningunum sem Play vísar í kemur fram að þeirra túlkun á að barnið ferðaðist "free of charge" sé einfaldlega röng. Í sömu grein og félagið vísar í (grein 2.2.2) stendur að

‘Travelling free of charge’ means that a passenger is transported by the air carrier without any pecuniary obligation on the part of the passenger. Cases where the air fare is reduced to zero but passengers still have to pay for taxes and other charges in order to receive their tickets, would not fall under this term.

auk þess að (eins og fram hefur komið) barnið var farþegi samkvæmt bókuninni og greitt var flugfargjald.

Þá hafna ég útskýringum Play um að ekki var greitt fyrir flugfarið umfram skatta og að barnið hafi ekki verið með brottfararspjald.

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 Samgöngustofa 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 kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG520 frá Keflavík til Fuerteventura þann 22. desember 2024 og að fluginu seinkaði um meira en þrjár klst. PA hefur samþykkt bótaskyldu samkvæmt ákvæðum reglugerðar EB nr. 261/2004 gagnvart fullorðnum farþegum í sömu bókun. Álitafni þessa máls er hvort að ungabarn, sem var meðal farþega samkvæmt bókuninni, eigi einnig rétt á stöðluðum skaðabótum. PA vísar í umsögn sinni til leiðbeininga ESB, sem eru byggðar á dómafordæmi Evrópudómstólsins. Þar kemur fram, með vísan til niðurstöðu Evrópudómstólsins í máli nr. C-686/20, að reglugerð EB nr. 261/2004 um réttindi flugfarþega eigi ekki við um farþega þar sem þrjú lykilskilyrði skortir:

1. Nafn barnsins er ekki hluti af skráðri bókun (flaug ókeypis).
2. Barninu hefur ekki verið úthlutað brottfararspjaldi.
3. Barninu hefur ekki verið úthlutað sæti.

Ljóst er af gögnum málsins að greitt var fyrir farið og að barnið var talið upp í bókun; það fékk brottfararspjald en var ekki úthlutað sæti. Höfnun PA á bótum til barnsins er því ekki í samræmi við þær kröfur sem koma fram í leiðbeiningum ESB, sem PA vísar í, um framkvæmd reglugerðar nr. EB 261/2004. Er því ljóst að reglugerð EB nr. 261/2004 á við í tilviki kvartanda. Með vísan til þess að PA hefur þegar viðurkennt bótaskyldu gagnvart öðrum farþegum samkvæmt sömu bókun er það niðurstaða SGS að kvartandi skuli eiga rétt á stöðluðum skaðabótum af hendi PA.

Úrskurðarorð

Play ber að greiða Stein Olav Ramslo, f.h. ónefnds barns síns, 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. OG520 þann 22. desember 2024.

Play skal greiða gjald vegna kostnaðar af kvörtun þessari að fjárhæð 53.211 krónur, sbr. 19. tl. 1. mgr. 13. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnsýslustofnun samgöngumála, og 4. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega..

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, 30. maí 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson