

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 50/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Lufthansa nr. LH2469 þann 25. ágúst 2023

I. Erindi

Þann 29. mars 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. LH2469 á vegum Lufthansa (LH) þann 25. ágúst 2023 frá Keflavík til München og þaðan með flugi nr. LH1650 frá München til Búkarest. Áætlaður komutími á flugi nr. LH2469 var kl. 6:50. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 9:08 eða tveimur klukkustundum og 18 mínútum eftir áætlaðan komutíma. Seinkunin varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu frá München til Búkarest en áætlaður komutími til Búkarest var kl. 11:55 þann 25. ágúst 2023. Kvartendur fengu nýtt flug til Búkarest með tengiflugi í gegnum Sofía. Fluginu frá München seinkaði um 37 mínútur sem varð til þess að kvartendur náðu ekki tengiflugi sínu frá Sofía til Búkarest.

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 4. apríl 2024. Í svari LH, sem barst þann 15. apríl 2024, kom eftirfarandi fram:

The reason for the delay of flight LH 2469 was a delay on the pre-flight. As is usual in air traffic, aircraft are integrated into a fixed rotation plan. The rotation plan contains all the flights that an aircraft is to handle in succession in order to enable scheduled operations. Rotation schedules are established by air traffic control and are used as the basis for all flight operations on that day. The reason for the delay of flight LH 2468 was the bad weather situation in Munich

Of course, we do absolutely everything in our power to get our passengers to their destination punctually and reliably to their destination. However, we have no influence on force majeure weather conditions, are beyond our control.

Against this background, it was unfortunately not possible to carry out the flight properly and the flight delay was clearly beyond our control.

Regulation (EC) No. 261/2004 does not provide for compensation payments in this case.

Therefore, we refuse compensation in accordance with the EU regulation.

Due to the late arrival in Munich, the passenger missed the connecting flight and was rebooked onto

LH1704 25AUG23 Munich – Sofia 1550 – 1840

RO 298 25AUG23 Sofia – Bucharest 1945 – 2050

This flight was the first alternative flight. The passenger used this flight.

The tickets were rebooked correctly and passengers were in possession of a valid ticket for the aircraft LH 1704 and RO 298. In view of this, we must decline the request for the compensation for the denied boarding on RO 298 as well as the reimbursement of the alternative and ask you to contact the operating airline, Tarom, directly.

In case of a misconnection, we are offering our passengers care and assistance. Art 9 of (EC) Regulation 261/2004 has been fulfilled.

Our passengers are informed about passenger rights. Our passenger receive a handout in case of a flight irregularity. Art 14 of (EC) Regulation 261/2004 is fulfilled.

Meðfylgjandi voru skjáskot úr innri kerfum LH.

SGS sendi kvartendum svar LH til umsagnar þann 17. apríl 2024. Í svari kvartenda kom fram:

I read the answer from Lufthansa but I have some doubts, first of all, what is my fault that they use the aircraft in a rotation system? I paid for the ticket and I expect to arrive at my destination in good time, secondly, there were several codes that delayed the flight, the boarding of passengers, etc. Indeed we used the route offered by them, only as on the Sofia Bucharest section we were refused boarding and were left there, we returned to Bucharest at our own expense and more than 24 hours late. It is not my responsibility as Lufthansa has implemented that aircraft rotation system without leaving a margin of error.

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 í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. LH2469 frá Keflavík til Búkarest, með millilendingu í München þann 25. ágúst 2023 og að fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 9:08 eða tveimur klukkustundum og 18 mínútum eftir áætlaðan komutíma. Seinkunin varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu frá München til Búkarest. 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. Af gögnum málsins verður ekki annað ráðið en að seinkun kvartenda á komu þeirra til Búkarest, sem var lokaáfangastaður kvartenda samkvæmt bókun, sbr. h-liður 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, hafi numið a.m.k. þremur klukkustundum sem er skilyrði bótaskyldu skv. 6. gr. sömu reglugerðar.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn LH til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í München þann 25. ágúst 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu LH að seinka flugi kvartenda. Í umsögn sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kemur fram að framlögð gögn sýni fram á að brottfarartíma fyrra flugs þeirrar vélar sem framkvæmdi flug nr. LH2469 hafi seinkað og að komutími þess til Keflavíkur hafi verið einni klukkustund og 57 mínútum á eftir áætluðum komutíma vegna þess að lokað var fyrir brottfarir á flugvellinum í München. Brottförin frá Keflavík hafi svo verið í tveggja klukkustunda og 16 mínútna seinkun, sem olli því að kvartendur misstu af tengifluginu frá München til Búkarest. Kvartendur fengu nýtt flug til Búkarest með tengiflugi í gegnum Sofía. Fluginu frá München seinkaði um 37 mínútur sem varð til þess að kvartendur náðu ekki tengiflugi sínu frá Sofía til Búkarest.

Fyrir liggur að kvartendum var boðið nýtt flug frá Munich til Sofía með LH og þaðan með öðrum flugrekanda til Búkarest en áætlaður komutími til Búkarest samkvæmt nýrri ferðaáætlun var kl. 20:50 þann 25. ágúst eða tæpum níu klukkustundum eftir upphaflega áætlaðan komutíma kl. 11:55 sama dag. Þegar komutíma flugs seinkar um þrjár klukkustundir eða meira og seinkunin stafar að hluta til af atviki sem telst óviðráðanlegar aðstæður og að hluta til af öðrum orsökum, skal sá hluti seinkunar sem rekja má til óviðráðanlegra aðstæðna dreginn frá heildarseinkun viðkomandi flugs við mat á því hvort farþegar eigi rétt á stöðluðum skaðabótum. Þetta kemur fram í niðurstöðu Evrópuðómstólsins í máli nr. C-315/15 (Peskova og Peska). Sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS hefur staðfest að óviðráðanlegar aðstæður urðu til þess að flugi kvartenda frá Keflavík seinkaði um tvær klukkustundir og 16 mínútur. Heildarseinkun á komu kvartenda á lokaáfangastað að frádregnum tveimur klukkustundum og 16 mínútum nemur því a.m.k. þremur klukkustundum. 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. 261/2004 vegna seinkunar á flugi LH þann 25. ágúst 2023. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartenda um skaðabætur samþykkt.

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. LH2469 þann 25. ágúst 2023.

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, 24. mars 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson