

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 112/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Play nr. OG111 þann 8. apríl 2023.**

#### **I. Erindi**

Þann 28. apríl 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG111 á vegum Play (PA) kl. 15:20 8. apríl 2023 frá Keflavík til Boston. Áætlaður komutími var kl. 17:30 að staðartíma. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 20:54 eða seinkun um 3 klst. og 24 mínútur 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 fram á endurgreiðslu kostnaðar sem féll til vegna þess að þeir misstu af tengiflugi sínu í Boston samtals 1193.23 USD.

#### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi PA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 4. maí 2023. Í svari PA, sem barst þann 6. júní 2023 kom m.a. fram:

Seinkunin var tilkomin vegna óveðurs á Íslandi þann 7. apríl, sem hafði mikil áhrif á flugáætlun, en óveðrið stóð yfir allan þann dag. ...

Bókun farþega fól í sér flug frá Keflavík til Boston, sem telst því lokaákvörðunarstaður farþega í skilningi h-liðar 1. mgr. 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Við berum því ekki ábyrgð á atvikum sem verða eftir að á lokaákvörðunarstað er komið. Þessu til staðfestingar er hægt að vísa í ákvörðun ykkar nr. 26 frá 2023, en þar var því slegið föstu að PLAY bæri ekki skyldu til að endurgreiða þann kostnað sem kvartandi varð fyrir eftir að komið var á lokaákvörðunarstað.

Að þessu sögðu berum við ekki ábyrgð á útlögðum kostnaði farþega í bókun M150BP þar sem Boston var lokaákvörðunarstaður.

Veðurgögn fylgdu svari PA.

SGS sendi kvartendum svar PA til umsagnar þann 6. júní. Í svari kvartenda kom fram:

Thank you for the information. I believe that the company should be responsible for the hotel expenses incurred in Boston, due to my missed flight. They don't offer a lot of connecting flights, so it's easy to assume that not all of their passengers are local to Boston! The service the company gave us was extremely poor; they didn't even offer complimentary water on the delayed flight! If these are their policies and service, I don't expect they will be around for long, since disappointed customers will be sharing their bad experiences with potential customers. If they have to argue back why they are not responsible instead of trying to make the customer feel valued and understood, I don't know what they can expect for their future. This is basic customer service. In the long run, it will cost them more than just paying for the expenses I incurred, whatever the reasons for them were.

### **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 kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG111 frá Keflavík til Boston þann 8. apríl 2023 og að fluginu seinkaði um 3 klst. og 24 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 veðurgögn PA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 8. apríl 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu PA að seinka flugi kvartenda. Í svari hans kom m.a. fram:

Það var aftakaveður veður á suðvesturhorni landsins þann 7. apríl 2023. Suðaustanátt allt að 25 m/s með hviðum upp í 35 m/s (130°/50G65 í hnútum). Í svona veðri er ekki hægt að afgreiða flugvélar í flughlaðinu í Keflavík, einnig er hliðarvindurinn í hviðum kominn yfir hámark fyrir flestar flugvélar, sérstaklega þegar tekið er tillit til þess að þessu fylgdi rigning með ögn verri bremsuskilyrðum en á þurri braut.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartenda nr. OG111 þann 8. apríl 2023 falli í flokk 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.

### **Krafa um endurgreiðslu kostnaðar**

Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna þess að þeir misstu af tengiflugi sínu í Boston.

SGS bendir á að umrætt flug kvartenda á vegum PA fól aðeins í sér flug frá Keflavík til Boston. Þannig verður að líta svo á að Boston hafi verið lokaákvörðunarstaður kvartenda í skilningi h-liðar 1. mgr. 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024. PA getur ekki, á grundvelli framangreindra reglugerða, borið ábyrgð á kostnaði sem til fellur eftir að á lokaákvörðunarstað er komið og er því kröfunni hafnað.

## *Úrskurðarorð*

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Play vegna seinkunar á flugi nr. OG111 þann 8. apríl 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfum um endurgreiðslu kostnaðar eftir komu á lokaáfangastað 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, 30. september 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson