

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 159/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Play nr. OG102 þann 25. júní 2023.

I. Erindi

Þann 11. desember barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG102 á vegum Play (PA) kl. 18:50 þann 25. júní 2023 frá Baltimore til Gautaborgar með millilendingu í Keflavík. Fluginu seinkaði um 3 klst. og 51 mínútur sem varð til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu OG980, samkvæmt sömu bókun, sem átti að lenda í Gautaborg kl. 11:25 að staðartíma 26. júní. Kvartandi útvegaði sér nýtt flug og kom til Gautaborgar kl. 23:57 þann 26. júní 2023.

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.

Einnig fer kvartandi fram á endurgreiðslu á kostnaði sem hann varð fyrir með að bóka sér annað flug að eigin frumkvæði og á leigubílakostnaði.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi PA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 15. desember 2023. Í svari PA, sem barst þann 18. desember 2023. kom eftirfarandi fram:

The delay on the flight 25th of June 2023, was caused by Air Traffic Control Equipment Malfunction. ... We have thoroughly reviewed the details of this case. Following the disruption, we took immediate steps to offer the passenger a viable alternative. Specifically, we rebooked the passenger on a new flight departing the next day from KEF to ARN and arranged accommodation for the night.

The passenger purchased a new ticket with Icelandair to reach final destination, and we would like to clarify our position on this matter. The passenger contacted our Service Team and it was emphasized that while we facilitated a new flight for the passenger, any expenses related to an alternative ticket with Icelandair would not be covered by our airline. We presented the passenger with the option of a full refund, enabling the passenger to secure alternative travel arrangements with Icelandair at your their own expense.

In light of the misunderstanding that ensued, we made the decision to offer a partial refund amounting to half of the airfare the passenger incurred with Icelandair, totaling approximately \$485. However, the passenger did not accept our offer.

We made every effort to ensure that passengers reached their final destination in a timely manner, adhering to the regulation EB 261/2004.

SGS sendi kvartanda svar PA til umsagnar þann 19. desember 2023. Í svari kvartanda kom fram:

I disagree with Play's response to my case. For instance, this statement "The passenger purchased a new ticket with Icelandair to reach final destination, and we would like to clarify our position on this matter. The passenger contacted our Service Team and it was emphasized that while we facilitated a new flight for the passenger, any expenses related to an alternative ticket with Icelandair would not be covered by our airline." is untrue because Playfin (Play's customer service) specifically stated that I should book the flight and request a full refund (see attached).

Nothing was ever emphasized nor clarified regarding an alternative ticket expense because their communication is on-line not by telephone. Who emphasized?

There are other irregularities with Play's response. Their plan did not put me at my original destination of Landvetter Airport where I needed to get my rental car. Their final destination was the Gothenburg train station. Not to mention it was the next day which would have caused me to miss two full days of vacation!

Play's offer, June 26, 2023:

Overnight Iceland Hotel \$392.00

Transportation to hotel and back to KEF (approx. \$50)

Icelandair flight to Stockholm \$400 on June 27, 2023

Train from Stockholm to Gothenburg (approx., \$50)

PLUS transportation from Gothenburg to Landvetter to retrieve car rental \$75 cab fare that was not factored in.

for a total of approximately \$967.00

My alternative, June 26, 2023:

Same day flight Icelandair to Landvetter \$864.80

Cab to hotel in Gothenburg since Avis at airport was closed upon my arrival \$73.80.

Uber back to Landvetter to retrieve car \$32.27.

Total \$970.87

As you can see, the costs for either of these choices are around the same, however my choice saved me a day of vacation, much less travel time and expenses such as hotel cancellations, etc. Something Play customer service clearly doesn't take into consideration for travelers from the US.

I am unsure why Play would not book me on a same day flight with Icelandair from KEF to GOT. Instead, putting me on a flight and 5-hour train ride the next day. I have been through the ringer with Play's customer service, sometimes waiting months for email responses. At one point, Play actually blocked me from emailing them.

All I am asking for is fairness. I booked my own flight because of the response of Playfin fully expecting a full refund since I did not choose their option.

Með tölvupósti 12. nóvember 2024 bað SGS kvartanda um að staðfesta hver lokaáfangastaður hans hafi verið. Í svar kvartanda 13. nóvember kom fram að lokaáfangastaður hafi verið Gautaborg.

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 Evrópuðómstólsins 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 áætluð 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 bætur

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG102 frá Baltimore til Gautaborgar með millilendingu í Keflavík þann 25. júní 2023 og að fluginu seinkaði um 3 klst. og 51 mínútur sem varð til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda 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 kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í svari PA vegna kvörtunarinnar vísaði flugrekandinn til þess að ekki væri um bótaábyrgð að ræða vegna seinkunar á flugi nr. OG102 þann 25. maí 2023, þar sem seinkun flugsins falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna bilunar í tölvubúnaðar hjá flugumferðarstjórn. Fallist er á það með PA að bilun tölvubúnaðar flugumferðarstjórnar teljist til

óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi ofangreinds ákvæðis. Seinkun vegna bilunarinnar var þrjár klst. og 51 mínúta.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska gegn Travel Services var leyst úr því álitafni þegar seinkun mátti bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir þremur klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104. Heildarseinkun kvartanda til Gautaborgar með flugi sem kvartandi útvegaði sér sjálfur var tæpar 13 klukkustundir.

Heildarseinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað að frádregnum þremur klst. og 51 mínútu er því lengri en 3 klst. Eins og áður hefur komið fram eiga farþegar rétt á bótum ef þeir verða fyrir þriggja tíma seinkun eða meira, sbr. b-liður 1. mgr. 6. gr., sbr. einnig c-liður 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS er umrædd seinkun kvartanda á lokaákvörðunarstað því bótaskyld. Það ber einnig að hafa í huga að ef kvartandi hefði þegið það flug sem PA bauð þá hefði seinkunin verið lengri.

Réttur til aðstoðar

Þegar farþegi missir af tengiflugi sínu skal flugrekandi veita farþegum aðstoð skv. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 en þar er fjallað um rétt til endurgreiðslu eða að breyta flugleið. PA bauð kvartanda nýtt flug með öðrum flugrekanda næsta dag til Stokkhólms og þaðan með lest til Gautaborgar en farþegi fann sjálfur hagkvæmara flug sem kom honum á lokaáfangastað mun fyrr en tilboð PA gerði á sambærilegu verði. Líta ber til þess að þegar flugrekandi býður nýtt flug skv. framangreindu ákvæði á það að vera með sambærilegum flutningsskilyrðum en nýtt flug og 5 klukkustunda lestarferð á lokaáfangastað getur ekki fallið undir þá skilgreiningu, eins og hún er nánar skýrð í útgefnum leiðbeiningarreglum um skýringu reglugerðarinnar, enda fól boðið í sér mun lengri ferðatíma og annan ferðamáta. Það er því mat SGS að PA eigi að endurgreiða kvartanda mismun á fargjaldi því sem hann keypti hjá PA og því sem hann borgaði öðrum flugrekanda til að komast á lokaáfangastað.

Kröfum kvartanda um endurgreiðslu á leigubílakostnaði eftir að hann kom til Gautaborgar er vísað frá Samgöngustofu þar sem flugrekandi ber ekki ábyrgð á kostnaði eftir komu á lokaáfangastað.

Úrskurðarorð

Play ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. OG102 þann 25. júní 2023.

Play ber að greiða kvartanda mismun á fargjaldi því sem kvartandi keypti með öðrum flugrekanda og fargjaldi því sem hann greiddi með Play.

Kröfum kvartanda um greiðslu leigubílakostnaðar eftir að hann kom á lokaáfangastað er vísað frá.

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, 22. nóvember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson