

## **Ákvörðun Samgöngustofu nr. 121/2022 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Play nr. OG970 þann 13. júní 2022.**

### **I. Erindi**

Þann 31. ágúst 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Play nr. OG970 þann 13. júní 2022 frá Keflavík til Gautaborgar og seinkaði fluginu um 11 klukkustundir.

Play samþykkti í tölvupóstsamskiptum við kvartanda að greiða honum staðlaðar skaðabætur á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004 vegna seinkunar á flugi kvartanda þann 13. júní

Kvartandi átti einnig bókuð tengiflug frá Gautaborg til Riga og þaðan tengiflug til Helsinki á vegum annars flugrekanda. Kvartandi bókaði öll fjögur flugin á bókunarsíðu.

Kvartandi mætti ekki í flugið frá Gautaborg til Riga (e. no-show) vegna seinkunar á flugi hans frá Keflavík til Gautaborgar. Kvartandi varð því fyrir útlögðum kostnaði við að útvega sér nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar og gistingu á meðan hann beið eftir brottför nýja flugsins.

Kvartandi fer fram á að fá framangreindan útlagðan kostnað endurgreiddan 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. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

Við meðferð málsins samþykkti Play að endurgreiða kvartanda leigubílakostnað sem rekja má til þess að flugi kvartanda seinkaði um 11 klukkustundir.

### **II. Málavextir og bréfaskipti**

Kvörtunin var send Play til umsagnar þann 1. september 2022. Í svari Play sem barst þann 20. september 2022 kom eftirfarandi fram:

Kvartandi átti í bókað með bókunarnúmeri: M\*\*\*\*3 með PLAY frá Keflavík til Gautaborgar þann 13. júní síðastliðinn. Töf var á afhendingu flugvéla PLAY sem varð til þess að við fengum leiguvél, Fly2Sky, til aðstoðar tímabundið. Áhafnar meðlimur þeirra var veikur 13. júní sem gerði það að verkum að aflýsa þurfti fluginu 13. júní.

Kvartandi gerði kröfu hjá okkur þann 16. júní síðastliðinn. Sama dag fékk hann svar um að krafan hefði borist. Þann 20. júní fékk kvartandi boð um skaðabætur í samræmi við reglugerð EU nr. 261/2004, eða 400 EUR. Kvartandi svarar þann 23. júní og vill fá til viðbótar við 400 EUR, útlagðan kostnað endurgreiddan. Hann fékk svar þess efnis, að það yrði skoðað. Kvartandi fór fram á að fá flug frá Gautaborg til Helsinki endurgreitt.

PLAY hafnar þeirri endurgreiðslu, kvartandi gerði samning við PLAY um flug frá Keflavík til Gautaborgar. Farþegi hefur fengið greiddar skaðabætur að fjáhæð 400 EUR. Hann hefur ekki getað sýnt fram á annan útlagðan kostnað í tengslum við seinkunina, sem PLAY telur sig bera ábyrgð á.

SGS sendi kvartanda umsögn Play þann 20. september 2022. Í svari kvartanda sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

While some of this may be true, it is not the case when it comes to my communications with FlyPlay. The representative I had spoken with had said that A) My taxi from some strange little hotel near the airport in Reykjavik would be covered; B) My hotel cost would be covered; C) My flight home would be covered. Because... I needed to get home!! It is ludicrous to think that if one person from an airline is sick, that the passenger's rights to return home would then be waived?! As if being inconvenienced at the time was not enough, it has now been over three of trying to get this sorted! Even at the time, when asked if I would want 400€ or 500€ travel vouchers, I said that this was unacceptable.

I purchased a cheap flight, I get that. But passenger rights which were provided at that time by the airline state that the airline is responsible for all of the above, and more! The 400€ does not hardly cover the flight home, let alone a hotel/taxi/compensation sum which they are responsible for. Thank you for looking into this. I appreciate your help, but this airline is trying to put words in my mouth which are just not true.

Við meðferð málsins sendi SGS kvittanir kvartanda fyrir útlögðum kostnaði til Play. Í svari Play samþykkti flugrekandinn að endurgreiða kvartanda kvittun fyrir leigubílakostnaði og vísaði í fyrri svör varðandi aðrar kvittanir sem kvartandi hafði lagt fram.

### **III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu**

Neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra laga geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Samgöngustofa bendir á að þar sem atvik kvörtunarinnar gerast í tíð eldri loftferðalaga nr. 60/1998, fer um málið eftir þeim lögum þótt ný lög um loftferðir nr. 80/2022 hafi tekið gildi á Íslandi. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði loftferðalaga nr. 60/1998, og stjórnsýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. laganna, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 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.

Loffferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþega til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG970 frá Keflavík til Gautaborgar þann 9. júní 2022 og að komu flugsins seinkaði um 11 klukkustundir. Kvartandi átti einnig bókuð tengiflug frá Gautaborg til Riga og þaðan flug til Helsinki. Kvartandi missti af tengiflugum sínum til Helsinki vegna seinkunar á komu hans til Gautaborgar. Öll flugin voru bókuð á bókunarsíðu.

Kvartandi gerir kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna sjálfstætt bókaðs tengiflugs með öðrum flugrekanda frá Gautaborg til Helsinki sem kvartandi lagði út fyrir sökum þess að flugi hans frá Keflavík til Gautaborgar seinkaði um 11 klukkustundir. Kvartandi gerir einnig kröfu um endurgreiðslu á úlögðum hótelnkostnaði í Gautaborg.

SGS bendir á að bókun kvartanda á vegum PLAY fól aðeins í sér flug frá Keflavík til Gautaborgar. Þannig verður að líta svo á að Gautaborg hafi verið lokaákvörðunarstaður í skilningi h-liðar 1. mgr. 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. PLAY getur ekki, á grundvelli framangreindra reglugerða, borið ábyrgð á atvikum sem verða eftir að á lokaákvörðunarstað er komið. Er það því niðurstaða SGS að PLAY beri ekki skyldu til að endurgreiða þann kostnað sem kvartandi varð fyrir eftir að komið var á lokaákvörðunarstað. Í reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 er ekki að finna ákvæði sem skyldar flugrekendur til að bera ábyrgð á slíku tjóni. Að mati SGS ber því að hafna kröfum kvartanda.

### *Ákvörðunarorð*

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði kvartanda úr hendi Play samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 17. janúar 2023.

Andri Rúnar Gunnarsson

Ómar Sveinsson