

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 42/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Play nr. OG101 þann 9. janúar 2024

I. Erindi

Þann 1. mars 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG101 á vegum Play (PA) þann 9. janúar 2024 frá Keflavík til Baltimore. Flugíð fór á réttum tíma en vegna veðurs á áfangastað lenti vélin í Washington og kvartendur þurftu sjálfir að koma sér á áfangastað.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu PA við að komast á lokaáfangastað.

Einnig kvarta þeir yfir að þeir hafi þurft að borga aukalega fyrir handfarangur í Keflavík og aukagjald vegna bílastæðagjalds í Baltimore, auk þess sem þeir hafi orðið fyrir vinnutapi.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 4. mars 2024. Í svari PA, sem barst þann 8. apríl 2024, kom eftirfarandi fram:

Flugstjóri flugvélar OG101 KEF-BWI tók þá ákvörðun að lenda á Dulles vegna veðurs, en það var gert með öryggi farþega og áhafnar að leiðarljósi. Sjá viðeigandi gögn í viðhengi.

Farþegar geta átt rétt á skaðabótum frá flugrekanda þegar seinkun á flugáætlun verður skv. reglugerð 261/2004/EB. Flugfélag er hins vegar ekki skaðabótaskyldt skv. reglugerðinni þegar rekja má seinkun til óviðráðanlegra aðstæðna, eins og t.d. veðurs

Farþegar fóru frá borði í Dulles og fengu þá tilkynningu að þeir gætu endurkrafíð PLAY ferðakostnaðinn frá Dulles til lokaákvörðunarstaðar. Ég sé að við höfum nú þegar samþykkt 30USD endurgreiðslu.

SGS sendi kvartendum svar PA til umsagnar þann 8. apríl 2024. Í svari kvartenda kom fram:

Veður athugasemdir sem við fengum í flugvélinni og á landi voru ekki su sama. Flugmaðurinn sagði við okkur að það væri smá rigning á vellinum. Við fengum ekki að vita neitt frá starfsfólki. Við sátum í vélinni þangað til að þau ákváðu að hætta við flug fra Dulles til Baltimore. Við beðum á flugvellinum í nokkra klukkutíma því það var ekkert starfsfólk og engin vissi neitt. Fáum loksins töskuna okkar og hún er ónýtt,

fengum þær upplýsingar frá play eftir á að við áttum að láta vita á flugvöllinum fyrir það en það var enginn starfsmaður þar. Það var kallað um mörgum sinnum að það vantaði starfsmann fyrir hönd play á flugvöllinn en engin kom. Við þurftum svo að finna leið til að komast á Baltimore flugvöllinn og það var mikið meira en \$30. Starfsfólk play var mjög dónalegt þegar að við reyndum að fá einhverjar upplýsingar.

Það er svo margt sem að hefði átt að fara betur og sérstaklega samskipti frá starfsfólki til okkar.

Ég sendi bréf á play en fékk ekkert svar en maðurinn minn fékk það og sögðu að þau höfðu samþykkt \$30.

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 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.

Réttur á þjónustu

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG101 frá Keflavík til Baltimore þann 9. janúar 2024 og vegna veðurs lenti vélin í Washington. Þurftu kvartendur sjálfir að koma sér til Baltimore með leigubíl sem kostaði 126.23 USD en PA hefur boðist til að borga 30 USD. Álitafnið er hvort PA beri að greiða kvartendum aukakostnað sem þeir þurftu að greiða til að koma sér á áfangastað vegna þess að flug þeirra lenti ekki á áfangastað þeirra. Þegar flug lendir á flugvelli sem er ekki lokaáfangastaður flugsins og flokkast ekki undir að vera í nágrenni lokaáfangastaðar (e. *same town, city or region*) þá eiga við réttindi skv. 5. gr. EB reglugerðar 261/2004 um aflýsingu flugs sem vísa í 8. gr. sömu reglugerðar þar sem segir að komi eigi farþegum á lokaákvörðunarstað eins fljótt og auðið er, sbr. b-liður ákvæðisins, sbr. einnig niðurstaða Evrópudómstólsins í máli nr. C-826/19 (*Austrian Airlines*). PA uppfyllti ekki þessa skyldu sína og ber því að borga þann kostnað sem kvartendur urðu fyrir skv. framlögðum reikningi í málinu.

Afleitt tjón

Kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu bílastæðagjalds sem var tilkomið vegna þess að þeir komu í seinkun til Baltimore sem og kostnað sem féll til eftir komu á lokaáfangastað. Slíkur kostnaður fellur ekki undir EB reglugerð 261/2004 og er þeirri kröfu kvartenda því vísað frá.

Tjón á farangri fellur ekki undir lögsögu Samgöngustofu, heldur kærunefnd vöru- og þjónustukaupa og er þeim hluta því vísað frá.

Úrskurðarorð

PA ber að endurgreiða kvartendum far með leigubíl skv. framlögðum reikningi 126.23 USD.

Kröfu um endurgreiðslu auka bílastæðagjalds og tjóns á farangri 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.

Reykjavík, 28. febrúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson