

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 119/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Play nr. OG111 þann 23. apríl 2023

I. Erindi

Þann 5. september 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG111 á vegum Play (PA) þann 23. apríl 2023 frá Boston til Keflavíkurflugvallar. Í kvörtuninni kemur fram:

I am writing to request a full refund for the expenses I incurred due to the cancellation of my flight to Paris on 23/04/2023 with the PLAY airline. My flight number was M17G0S and I had booked it through the PLAY website. I arrived at Logan airport on time, but I found out that my flight was canceled without any prior notice. There was no staff at the gate to assist me or provide any information. The PLAY website was also not working, so I could not check any alternative options. As I had an urgent meeting in Paris, I had no choice but to buy another flight ticket that night from a different airline. This cost me 900 \$, plus some additional food expenses. This was a huge inconvenience and a financial burden for me. Unfortunately the PLAY airline did not fully refund me. I have attached the Email chain and receipts of both the flights and the food expenses as proof of my claim

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.

Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu útlagðs kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu PA.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 11. september 2023. Í svari PA, sem barst þann 14. september 2023 kom eftirfarandi fram:

Í flugi PLAY frá KEF-BOS (OG111- TF-PPF) 23. apríl fékk farþegi alvarleg ofnæmisviðbrögð. Vegna þessa neyddumst við til að nota alla súrefniskúta okkar um borð. Óskað var eftir læknishjálpi við komu til BOS og fékk farþeginn þá aðstoð sem óskað var eftir. Til að fljúga með farþega frá BOS-KEF (OG112) þurfti að lágmarki 4

súrefniskúta, en skv. stöðluðum verklagsreglum þarf að vera a.m.k. einn súrefniskútur fyrir hverja áhöfn. Haft var samband við MC í BOS í von um að finna súrefniskút, en leitinn bar ekki árangur. Af þeim sökum neyddumst við til að fljúga OG112 BOS-KEF 23. apríl án farþega, sem er ástæða aflýsingar.

Farþegar fengu tilkynningu um seinkunina og þeim gefnir fjórir valkostir. Vegna mannglegra mistaka starfsmanns var ástæða seinkunar „technical“, en hún átti með réttu að vera „medical“

Farþegar í bókun M19GL5 fengu tilkynninguna senda, án þess þó að velja eitthvað af ofangreindum valkostum.

Farþegar geta átt rétt á skaðabótum frá flugfélögum þegar seinkun verður á flugáætlun skv. reglugerð 261/2004. Hins vegar eru flugfélög ekki bótaskyld skv. reglugerðinni ef rekja má seinkun til óviðráðanlegra aðstæðna, eins og í þessu tilviki hér. Samkvæmt öllu ofangreindu eiga farþegar í bókun M19GL5 ekki rétt á skaðabótum.

Við gerðum hvað við gátum til að koma farþegum á lokaákvörðunarstað. Farþegi tók sjálfur ákvörðun um að kaupa sér nýjan flugmiða, sem við berum ekki ábyrgð á.

Meðfylgjandi voru gögn um tölvupóstsamskipti PA vegna aflýsingarinnar og tilkynningu um aflýsingu.

SGS sendi kvartanda svar PA til umsagnar þann 14. september 2023. Í svári kvartanda kom fram:

The website was not functioning. So, I did not get any alternative options. I was there for hours until midnight to find a resolution. However, I got really lucky to find another ticket.

Reaching to the distinction on that night was the airline responsibility. All responsibility and compensation is on them. I could not afford not going to my destination because of the airline cancellation.

They notified us the moment I reached to the gate.

No one was at the gate to help. It was someone random from another airline trying to keep people calm with no authority or advice from the airline.

I purchased this ticket cheap long time before and the refund could never get me anywhere near to the distention if that was their resolution.

Or if they were offering alternative dates to get me to the destination I could not take it because I couldn't afford missing my other plans following reaching out to my destination on the night of my flight.

The only option for me was to go to France that night which they failed their commitment to take me there and they are responsible for the compensation.

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 aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vól; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er eða að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. Þetta gildir nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Loftferðalögum nr. 80/2022 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.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG111 frá Boston til Keflavíkurflugvallar þann 23. apríl 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu skömmu fyrir flug. Álitafni er hvort aflýsing 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 aflýsingu á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og hvort að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegum aðstæðum eftir bestu getu.

Undir meðferð málsins aflaði SGS álits sérfræðings í flugrekstrardeild SGS. Að mati sérfræðingsins mega flugrekendur búast við að nota súrefniskúta á ferðum sínum. Það tengist innri starfsemi flugrekandans að hafa meðferðis þann fjölda súrefniskúta sem tilskilinn er og að bregðast við þegar á skortir. Verður þannig að telja að skilyrðið um óviðráðanlegar aðstæður sé ekki uppfyllt.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS og í ljósi þess að túlka ber undantekningarregluna í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þröngt, er það mat SGS að WA hafi ekki sýnt fram á að umrædd seinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Er það mat SGS að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi PA samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna aflýsingar á flugi PA þann 23. apríl 2023. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartanda um skaðabætur samþykkt.

Endurgreiðsla útlagðs kostnaðar

Kvartandi útvegaði sér sjálfir flug á Keflavíkurflugvöll. Kvartandi gerir kröfu um að fá endurgreiddan þann kostnað sem hann varð fyrir við að komast á áfangastað. Samkvæmt 8. gr. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar, ber flugrekanda skylda til að bjóða viðkomandi farþegum aðstoð skv. a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar þegar flugi er aflýst. Aðstoðin sem tilgreind er í a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar er að bjóða viðkomandi farþega endurgreiðslu á flugfargjaldi, endurbóka hann með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrstu hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð. Með tilkynningu, sem PA sendi vegna aflýsingar flugsins, var kvartanda boðið að velja einn fjögurra valmöguleika, sem lutu að nýrri flugleið og endurgreiðslu á flugfargjaldi. Með því að bjóða kvartanda þessa valmöguleika fullnægði PA skyldu sinni skv. 8. gr. reglugerðarinnar.

Fyrir liggur að kvartandi valdi að ferðast með öðrum flugrekanda á áfangastað. Í leiðbeiningum með reglugerð nr. EB nr. 261/2004 kemur fram um rétt til aðstoðar skv. 8. gr.:

However, if an air carrier can demonstrate that it has contacted the passengers who have accepted to give their personal contact details, and that it has sought to provide the assistance required by Article 8, but the passengers have nonetheless made their own assistance or re-routing arrangements, then the air carrier may conclude that it is not responsible for any additional costs the passengers have incurred and may decide not to reimburse them.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat SGS að PA hafi fullnægt skyldum sínum skv. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 gagnvart kvartanda og að kvartandi eigi ekki rétt á að fá endurgreiddan þann kostnað sem hann varð fyrir við að komast á áfangastað. Þar sem kvartandi neytti ekki valkosta skv. 8. gr. skapaðist ekki réttur til þjónustu skv. 9. gr. og verður kröfu um endurgreiðslu matarkostnaðar af þeirri ástæðu hafnað.

Úrskurðarorð

Play ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. OG111 þann 23. apríl 2023.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu útlagðs kostnaðar úr hendi PA 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.

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, 7. nóvember 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson