

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 49/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Transavia nr. TO4409 þann 2. mars 2024

I. Erindi

Þann 18. mars 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. TO4409 á vegum Transavia (TO) þann 2. mars 2024 frá Keflavík til Parísar. Áætlaður komutími á Paris Orly var kl. 22:50. Fluginu seinkaði og lenti vélin á Charles De Gaulle flugvelli, þaðan sem kvartandi ferðaðist með öðrum ferðamáta á Paris Orly-flugvöll og kom hann þangað kl. 2:45 aðfararnótt 3. mars 2024 eða eða 3 klukkustundum og 55 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar TO með tölvupósti þann 20. mars 2024. Ekkert svar barst frá TO þrátt fyrir ítrekun af hálfu SGS þann 2. september 2024.

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 sbr. 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 kvartandi átti bókað far með flugi nr. TO4409 frá Keflavík til París þann 2. mars 2024 og að komu kvartanda á Paris Orly seinkaði um 3 klukkustundir og 55 mínútur, eftir að flugvélin hafði lent á Charles De Gaulle flugvelli. Álitæfni 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.

Fyrst kemur til álita hvort seinkun á flugi kvartanda hafi numið a.m.k. þremur klukkustundum, sem er skilyrði bótaskyldu sbr. umfjöllun hér að framan. Fyrir liggur að áætlaður komutími kvartanda á Paris Orly-flugvöll var kl. 22:50. Samkvæmt umsögn kvartanda og framlögðum gögnum var flugvélinni lent á Charles De Gaulle flugvelli. Flugvöllurinn þjónar sömu borg og Paris-Orly flugvöllur og ber því að fara með atvikið sem seinkun sbr. úrskurður Evrópudómstólsins í máli nr. C-826/19 (Austrian Airlines). Samkvæmt útgefnum leiðbeiningum ESB um túlkun reglugerðar EB nr. 261/2004 skal miða komutíma við komu á þann flugvöll sem bókun farþega miðast við, sbr. úrskurður Evrópudómstólsins í framangreindu máli. Vegna skorts á svörum af hálfu flugrekandans lítur SGS svo á að komutími kvartanda á Paris Orly hafi verið kl. 2:45 þann 3. mars 2024. Er það í samræmi við áætlaðan flugtíma sem og áætlaðan ferðatíma milli Paris Orly-flugvallar og Charles De Gaulle-flugvallar. SGS lítur því svo á að seinkun á komu kvartanda á lokaáfangastað hafi numið 3 klukkustundum og 55 mínútum og að skilyrði bótaskyldu um a.m.k. þriggja klukkustunda seinkun sé uppfyllt.

Því næst kemur til álita hvort seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna. TO hefur ekki brugðist við erindum SGS undir meðferð málsins. Með hliðsjón af skorti á svörum af hálfu flugrekandans og því að hann ber sönnunarbyrðina fyrir því að seinkunina hafi mátt rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er það mat SGS að ekki hafi verið sýnt fram á að umræddri seinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Er það því mat SGS að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi TO samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna seinkunar á flugi TO þann 2. mars 2024. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartanda um skaðabætur samþykkt.

Úrskurðarorð

Transavia 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 seinkunar á flugi nr. TO4409 þann 2. mars 2024.

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. stjórnslulaga, 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, 10. febrúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson

