

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 254/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Play nr. OG504 þann 27. október 2023

I. Erindi

Þann 17. nóvember 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG504 á vegum Play (PA) kl. 19:10 þann 27. október 2023 frá Keflavík til New York. Fluginu frá Keflavík til New York var aflýst með tilkynningu 7. september 2023 og kvartendum boðið nýtt flug 29. október.

Kvartendur fara 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 gera kvartendur kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna dvalar á Íslandi.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 20. nóvember 2023. Í svari PA, sem barst þann 22. nóvember, kemur eftirfarandi fram:

Farþegar fengu upplýsingar um áætlunarbreytingu þann 7. september. Eins og fram í grein 10.1 í flutningsskilmálum okkar sem farþegi samþykkti þegar hann keypti flugið með okkur, þá gerum við okkar besta í að halda við upprunalega flugáætlun sem gefin er við bókun. Flugáætlun getur hinsvegar breyst og þá leggjum við allt kapp á að láta farþega okkar vita með góðum fyrirvara. Í þessu tilfelli var tilkynning um tímabreytingu send með meira en 14 daga fyrirvara og bótaskylda ekki fyrir hendi skv. reglugerð EU nr. 261/2004.

Sjá neðangreind skilaboð sem send voru á farþega og þá valkosti sem við buðum vegna áætlunarbreytingar. ... Farþegi móttók tölvupóstinn án þess þó að velja eitthvað af ofangreindu.

SGS sendi kvartendum svar PA til umsagnar þann 22. desember 2023. Ekkert svar barst frá kvartendum. Þann 5. desember 2024 bað SGS kvartendur um að leggja fram reikninga vegna kostnaðar við uppihald á Íslandi á meðan beðið var eftir nýju flugi. Ekkert svar barst við þeirri beiðni.

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 vö; 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 Evrópuþingsmálsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG504 frá Keflavík til New York þann 27. október 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu 7. september 2023. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í c-lið 5. gr. EB reglugerðar 261/2004 kemur fram að ef flugi er aflýst með a.m.k. tveggja vikna fyrirvara eigi farþegar ekki rétt á skaðabótum. Skilyrði til bótagreiðslu eru því ekki uppfyllt og kröfu um bætur hafnað.

Réttur til aðstoðar

Í a-lið 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að hafi flugi verið aflýst skuli veita farþegum aðstoð skv. 8. gr. en þar er fjallað um rétt til endurgreiðslu eða að breyta flugleið. Þegar farþegar velja að breyta flugleið eiga þeir rétt á þjónustu skv. 9. gr. reglugerðarinnar, s.s. mat, drykk og hótelligingu, sbr. b-liður 1. mgr. 5. gr. Kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu kostnaðar á grundvelli framangreinds ákvæðis en hafa ekki lagt fram nein gögn til stuðnings þeirri kröfu og er henni því vísað frá.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Play vegna aflýsingar á flugi nr. OG504 þann 27. október 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu á kostnaði 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, 18. desember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson