

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 26/2023 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Play nr. OG900 þann 5. ágúst 2022.

I. Erindi

Þann 27. ágúst 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Play nr. OG900 þann 5. ágúst 2022 frá Keflavík til Kaupmannahafnar og seinkaði fluginu þannig að hann missti af tengiflugi sínu.

Play samþykkti í samskiptum við kvartanda að greiða staðlaðar skaðabætur að fjárhæð 400 EUR vegna seinkun á komu kvartanda til Kaupmannahafnar þann 5. ágúst 2022.

Kvartandi átti einnig bókað tengiflug frá Kaupmannahöfn til Bangkok. Kvartandi bókaði umrædd flug á bókunarsíðu.

Kvartandi mætti ekki í tengiflug sitt frá Kaupmannahöfn til Bangkok vegna seinkunar á flugi hans frá Keflavík til Kaupmannahafnar og hætti við ferðina og fór heim. Kvartandi gerir kröfu um að fá flugið sem hann missti af og bókaða hótulgistingu í Bangkok, sem hann gat ekki notað endurgreidda.

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.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send Play til umsagnar þann 29. ágúst 2022. Í svari Play sem barst þann 8. september kom eftirfarandi fram:

Seinkun á landingartíma í Kaupmannahöfn var 3 klst. og 2 min. Seinkunin er bótaskyld í skilningi reglugerðar EU nr. 261/2004 og hefur kvartandi fengið boð um skaðabætur, 400 EUR.

PLAY er ekki í samstarfi við önnur flugfélög þegar kemur að tengiflugum og neitum því frekari kröfum kvartanda um skaðabætur vegna þess að hann missti af tengiflugi áfram frá Kaupmannahöfn.

SGS sendi kvartanda umsögn Play þann 8. september 2022. Í svari kvartanda sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

Auðvitað ber Play ábyrgð á að ég missti af tengifluginu til Bangkok 5. ágúst s.l.! Krefst fullrar endurgreiðslu fyrir útlögðum kostnaði upp á rétt um 220.000 krónur. Við búum í réttarríki, ekki satt?! Þannig að ég á ekki að vera ábyrgð á mistökum Play!

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Samgöngustofa 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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal Samgöngustofa 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. 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. 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.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG900 frá Keflavík þann 5. ágúst 2022 og að komu flugsins til Kaupmannahafnar seinkaði. Kvartandi átti einnig bókað tengiflug frá Kaupmannahöfn til Bangkok. Kvartandi missti af tengiflugi sínu til Bangkok vegna seinkunar á komu hans til Kaupmannahafnar. Umrædd flug voru bókuð á bókunarsíðu.

Kvartandi gerir kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna sjálfstætt bókaðs tengiflugs með öðrum flugrekanda frá Kaupmannahöfn til Bangkok og fyrirfram greiddum hótélkostnaði, sem kvartandi gat ekki notað.

SGS bendir á að bókun kvartanda á vegum PLAY fól aðeins í sér flug frá Keflavík til Kaupmannahafnar. Þannig verður að líta svo á að Kaupmannahöfn hafi verið lokaákvörðunarstaður kvartanda 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.

Úrskurðararorð

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

Reykjavík, 24. febrúar 2023

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson