

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 243/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Play nr. OG981 þann 29. júlí 2023

I. Erindi

Þann 25. október 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi nr. OG981 á vegum Play (PA) kl. 19:15 29. júlí 2023 frá Boston til Stokkhólms með millilendingu í Keflavík. Áætlaður komutími í Keflavík var kl. 04:40. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl 06:20 eða seinkun um eina klst. og 40 mínútum eftir áætlaðan komutíma sem varð til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu til Stokkhólms. Hann fékk nýtt flug til Gautaborgar næsta dag og tók lest þaðan til Stokkhólms.

Quartandi 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. Einnig fer kvartandi fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna lestarferðarinnar.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi PA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 26. október. Í svari PA, sem barst þann 15. nóvember, kom fram að seinkunin hafi verið vegna veðurs í Boston og fylgdu veðurgögn með. PA bauðst til að endurgreiða kvartanda kostnað gegn kvittunum.

SGS sendi kvartanda svar PA til umsagnar þann 22. desember 2023. Ekkert svar barst frá kvartanda.

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

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.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG981 frá Boston til Stokkhólms með millilendingu í Keflavík þann 29. júlí 2023 og að fluginu seinkaði um eina klst. og 40 mínútur sem varð til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu. Álitafni 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.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn PA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Boston þann 29. júlí 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu PA að seinka flugi kvartanda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar staðfesti að slæmt veður hafi verið í Boston.

Fallist er á það með PA að slæmt veður teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi ofangreinds ákvæðis. Seinkun vegna bilunarinnar var ein klst. og 40 mínútur.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska gegn Travel Services var leyst úr því álitafni þegar seinkun mátti bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir þremur klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Fyrir liggur að kvartandi kom á lokaáfangastað næsta dag eftir brottfarardag hins seinkaða flugs. Heildarseinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað að frádregnum einni klst. og 40 mínútum er því lengri en 3 klst. Eins og áður hefur komið fram eiga farþegar rétt á bótum ef þeir verða fyrir þriggja tíma seinkun eða meira, sbr. b-liður 1. mgr. 6. gr., sbr. einnig c-liður 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS er umrædd seinkun kvartanda á lokaákvörðunarstað því bótaskyld.

Réttur til aðstoðar

Þegar farþegi missir af tengiflugi sínu skal flugrekandi veita farþegum aðstoð skv. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 en þar er fjallað um rétt til endurgreiðslu eða að breyta flugleið. PA bauð kvartanda nýtt flug næsta dag til Gautaborgar og þaðan með lest til Stokkhólms. Líta ber til þess að þegar flugrekandi býður nýtt flug skv. framangreindu ákvæði á það að vera með sambærilegum flutningsskilyrðum en nýtt flug og löng lestarferð á lokaáfangastað getur ekki fallið undir þá skilgreiningu, eins og hún er nánar skýrð í útgefnum leiðbeiningum um skýringu reglugerðarinnar, enda fól boðið í sér mun lengri ferðatíma og annan ferðamáta. Það er því mat SGS að PA eigi að endurgreiða kvartanda kostnað við lestarferðina sem hann þurfti að taka til að komast á lokaáfangastað.

Úrskurðarorð

Play ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. OG981 þann 29. júlí 2023.

Play ber að endurgreiða kvartanda kostnað við lestarferð frá Gautaborg til Stokkhólms.

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, 3. desember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson