

Ákvörðun

Samgöngustofu nr. 74/2024 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Play nr. OG811 þann 23. janúar 2023.

I. Erindi

Þann 3. maí 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG811 á vegum Play (PA) kl. 10:50 þann 23. janúar 2023 frá Liverpool til Keflavíkurflugvallar. Að sögn kvartenda fengu þeir ekki tilkynningu frá PA þess efnis að fluginu myndi seinka um tvær klukkustundir og að innritun myndi loka kl 9:50, sem miðaðist við upphaflegan brottfarartíma. Þeir fréttu hins vegar um seinkunina með öðrum leiðum og fóru ekki til innritunar á flugvelli fyrr en innritunarborði hafði verið lokað. Fengu þeir þá þær upplýsingar að miðarnir væru ógildir og var neitað um far.

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.

Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu PA, vegna hótélgistingar og nýs heimflugs, sem kvartendur stóðu straum af.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi PA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 12. maí 2023. Í svari PA, sem barst þann 6. júní 2023, kom eftirfarandi fram:

Rekja má seinkun (2 klst og 56 mín við landingu í KEF) á flugi OG811 frá LPL-KEF þann 23. janúar til þess að leiðarkerfi okkar var enn að jafna sig eftir veðurofsa sem var á Íslandi þann 22. janúar. Flugfélög hafa rétt á að ákveðnum tíma til að rétta sig af, sjá til stuðnings, dóm Landsréttar í máli nr. 280/2018, keðjuverkun vegna seinkunar sem má rekja til veðurs.

Farþegar voru upplýstir um röskunina, bæði 22.01 og 23.01 og þeim tilkynnt að innritun myndi loka kl. 09:50. Sjá neðangreint.

Farþegar telja sig ekki hafa fengið skilaboðin, en þau voru þrátt fyrir það send á tengiliði bókonarinnar, sbr. neðangreint, en þetta var hópabókun. Auk þess voru aðrir farþegar í sömu bókun mættir á tilskyldum tíma til innritunar, auk annarra farþega í sama flugi.

Á öllum flugvöllum sem við fljúgum til, gerum við þjónustusamning við fyrirtæki sem eru einnig að sinna fjölmörgum öðrum flugfélögum. Þeir taka frá ákveðin innritunarborð

og tíma fyrir okkur til að innra okkar farþega, og fer það eftir þeim hvort hægt er að lengja opnunartíma eða ekki á innritun. Í skilmálum kemur eftirfarandi fram:

Þar sem farþegarnir komu ekki í tæka tíð fyrir innritun þrátt fyrir skilaboð, voru miðarnir ógildir.

Að öllu ofangreindu virtu erum við hvorki skyldug skv. reglugerð nr. 261/2004 til að greiða bætur þar sem rekja mátti seinkunina til óviðráðanlegra aðstæðna né útlagðan kostnað þeirra farþega í bókun M0YLJC sem innrituðu sig ekki. .

Meðfylgjandi voru veðurgögn og gögn úr kerfum PA um tilkynningu á seinkun til viðeigandi tengiliða, upplýsingar um viðeigandi skilmála PA og sönnun um að kvartendur hafi ekki komið til innritunar í tæka tíð.

SGS sendi kvartendum svar PA til umsagnar þann 6. júní 2023. Í svörum kvartenda kemur fram að tilkynning um seinkun hafi farið á röng netföng og að hún hefði með réttu átt að fara á annað netfang sem tilheyrði kvartandanum Þórhalli. Í öðrum samskiptum ítreka kvartendur gerðar kröfur.

SGS óskaði eftir upplýsingum um tilkynningu PA um seinkun með tölvupósti 7. júní 2024. Í svörum PA, sem bárust 13. og 24. júní 2024, kemur fram að tilkynning um seinkun hafi verið send á persónulegt netfang kvartandans Þórhalls, sem hann gaf upp við kaup á miðum hjá ferðaskrifstofu sem hafði milligöngu um kaupin.

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.

Í 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er fjallað um gildissvið reglugerðarinnar. Í a-lið 2. mgr. 3. gr. er tilgreind sú skylda að farþegum beri að innrita sig eigi síðar en flugrekandi mælir fyrir um, eða 45 mínútum fyrir auglýstan brottfarartíma ef engin innritunartími er tilgreindur. Í máli þessu var tímasetning á lokun innritunar tilgreind kl. 9:50 gagnvart kvartendum. Þá ber einnig að líta til samningsskilmála við kaup flugfara hjá PA í 6.1.3 gr. þeirra skilmála er tilgreint sérstaklega að innritun í flug lýkur einni klukkustund fyrir upprunalegan áætlaðan brottfarartíma.

Í máli þessu fengu kvartendur skilaboð, sem höfðu að geyma breyttan brottfarartíma og áætlanir um seinkun á brottför um tvær klukkustundir. Skilaboðin voru send á netfang kvartandans Þórhalls, sem hann hafði gefið upp við farmiðakaup hjá ferðaskrifstofu þeirri, sem hafði milligöngu um kaupin gagnvart PA. SGS lítur svo á að PA hafi tilkynnt kvartendum réttilega um seinkunina, með því að senda tilkynningu á viðkomandi netfang. Með hliðsjón af framangreindu telur SGS að þar sem að kvartendur nálguðust aldrei umrædda tilkynningu um breyttan innritunartíma hefðu þeir átt að mæta til innritunar á upprunalegum og tilkynntum innritunartíma óháð skilaboðum sem gáfu til kynna að brottför flugsins hefði seinkað. Þar sem kvartendur mættu of seint til innritunar er ekki um neitun á fari að ræða í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Ber því að vísa málinu frá SGS.

Ákvörðunarorð

Málefni það er erindi kvartenda lýtur að fellur ekki undir þau lög eða reglugerðir settar á grundvelli þeirra, sem stofnunin starfar eftir. Er máli þessu af þeim sökum vísað frá.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytis skv. 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu.

Reykjavík, 28. ágúst 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson