

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 172/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Play nr. OG701 þann 7. ágúst 2023

I. Erindi

Þann 18. ágúst 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi nr. OG701 á vegum Play (PA) kl. 12:10 þann 7. ágúst 2023 frá Berlín til Boston með millilendingu í Keflavík. Fluginu seinkaði um eina klst. og 15 mínútur sem varð til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu í Keflavík. Í Keflavík segist kvartandi að sér hafi verið boð nýtt flug eftir þrjá daga og síðan verið þvinguð í að biðja um endurgreiðslu á þeim legg. Quartandi keypti svo flug með öðrum flugrekanda á áfangastað sama dag. Upphaflegt flug kvartanda átti að lenda í Boston 17:30 að staðartíma en flugið sem kvartandi keypti sér með öðrum flugrekanda lenti þar 18:53 að staðartíma.

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.

Quartandi fer fram á endurgreiðslu farmiða með öðrum flugrekanda sem og endurgreiðslu fyrir alla flugleiðina Berlín til Boston.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi PA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 23. ágúst 2023. Í svari PA, sem barst þann 14. september kom m.a. fram:

Flug frá Berlín - Keflavík þann 7. ágúst 2023 lenti í seinkun þar sem fugl flaug inn í hreyfil vélarinnar með tilheyrandi viðhaldi. Sjá neðangreint: ...

Farþegar eiga rétt á skaðabótum frá flugrekendum þegar seinkun á flugáætlun verður skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Flugfélög eru hins vegar ekki skaðabótaskyld skv. reglugerðinni ef rekja má seinkunina til óviðráðanlegra aðstæðna eins og ef fugl flýgur inn í hreyfil.

Við gáfum farþegum 5 valmöguleika, sbr. neðangreint. Farþegi móttók bæði sms skilaboðin og tölvupóstinn án þess þó að velja eitthvað að neðangreindum valkostum, en flaug með PLAY frá BER-KEF.

PA lagði fram skýrslu flugvirkja vegna atviksins.

SGS sendi kvartanda svar PA til umsagnar þann 14. september. Í svari kvartanda kom fram:

I received the text message with the 5 options when already on the plane in Berlin waiting to take off to KEF. When arrived at KEF I chose my option but an error message kept appearing where I couldn't choose an option.

I wanted to choose Option 3 which stated Full refund for my travels from BER-US/CAN.

When I could not do this at the airport in KEF I chatted to a service officer on my return to US through Play website who pushed through a refund for the flight that we could not get on although knowing I wanted to file a claim to be reimbursed for the new flight I had to buy (as staying in Iceland for 3 days was not an option for me).

My friend I was travelling with received 2 refunds for both flights and I should be entitled to the same compensation.

Þann 27. nóvember bað SGS kvartanda um að staðfesta hvað hann hefði fengið endurgreitt frá PA. Í svari kvartanda sama dag kom fram:

I wanted a full refund for all flights from Berlin to the USA - Option 3. I couldn't click on the link for this, I spoke to a Play rep in a chat online. They told me to get a refund for only one of the flights (Our connecting flight that left without us) then put in the claim for the new flight that I had to purchase with different airline for reimbursement. Once I had been refunded for half the journey and put my claim in I was told they could not go forward with my claim as receiving a partial refund terminated my contract with them and I couldn't go forward with said claim

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 Evrópuðómstólsins 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. OG701 frá Berlín til Boston með millilendingu í Keflavík þann 7. ágúst 2023 og að fluginu seinkaði um eina klst. og 15 mínútur sem varð til þess að hann missti af tengiflugi sínu í Keflavík. 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 lofthæfideildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð gögn PA til að skera úr um hvort að fugl hafi farið í hreyfil vélarinnar þann 7. ágúst 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu PA að seinka flugi kvartanda. Í svari sérfræðingsins koma fram: Viðhengið er aircraft Journey and technical log þar sem flugstjórinn hefur skrifað upp að hann hafi séð „bird strike“ í hreyfli. Flugvirki skoðar og vottar eftir skoðun að fuglinn hafi aðeins farið í gegnum „Bypass“ á hreyflinum, það er að hann hafi ekki farið í gegnum sjálfan hreyfillinn.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartanda nr. OG701 þann 7. ágúst 2023 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Réttur til þjónustu

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. Kostirnir sem kvartandi fékk að velja úr í Berlín áttu ekki við þar sem hann var þegar kominn um borð í vélina og hefði þurft að hætta við að ferðast. Við komuna til Keflavíkur var ljóst að kvartanda stæði til boða nýtt flug með PA þremur dögum seinna, hann keypti sér hins vegar sjálfur nýtt flug sem kom á áfangastað tæpum einum og hálfum tíma eftir upphaflegt flug kvartanda fyrir 1.684.70\$. Kvartandi hefur þegar fengið greitt fyrir flugið sem hann notaði ekki frá Keflavík til Boston, en hann á ekki rétt á endurgreiðslu flugsins frá Berlín til Keflavíkur þar sem sá hluti var notaður.

Álitafnið er hvort kvartandi eigi rétt á endurgreiðslu á þeim mismun sem var á miðanum sem hann keypti hjá PA og þeim sem hann keypti hjá öðrum flugrekanda. Það er mat SGS að með því að bjóða farþega nýtt flug til lokaáfangastaðar þremur dögum seinna en upphaflegt flug var áætlað þá uppfylli PA ekki þær kröfur sem settar eru á félagið skv. 8. gr. EB reglugerðar 261/2004.

Það er því mat SGS að PA eigi að endurgreiða kvartanda mismun á fargjaldi því sem hann keypti hjá PA og því sem hann borgaði öðrum flugrekanda til að komast á lokaáfangastað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Play vegna seinkunar á flugi nr. OG701 þann 7. ágúst 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Play ber að endurgreiða kvartanda mismun á fari því sem hann fékk endurgreitt frá Play og farið sem kvartandi keypti með öðrum flugrekanda.

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, 10. desember 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson