

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 107/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi

Play nr. OG620 þann 3. janúar 2025

I. Erindi

Þann 21. febrúar 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG620 á vegum Play (PA) kl. 09:10 þann 3. janúar 2025 frá Keflavík til Tenerife. Áætlaður komutími var 14:50. Þann 19. nóvember 2024 tilkynnti PA kvartendum um seinkun á brottför til kl. 11:10. Fluginu seinkaði svo aftur af rekstrarlegum ástæðum til kl. 14:00 á brottfarardegi. Raunverulegur komutími á lokaáfangastað var kl. 19:38.

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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi PA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 24. febrúar 2025. Í svari PA, sem barst þann 25. febrúar 2025, kom fram að kvartendum hafi verið tilkynnt um tveggja tíma seinkun á brottför þann 19. nóvember 2024 og að miðað við þann brottfarartíma hafi seinkun flugsins ekki náð þremur klst. Þann 2. janúar hafi PA síðan látið vita um seinkun á brottför til kl. 14:00.

SGS sendi kvartendum svar PA til umsagnar þann 26. febrúar 2025. Í svari kvartenda kom fram:

Skv. mínum skilningi þá snýr deilan að því að Play reiknar seinkunina miðað við nýjan brottfarartíma sem var tilkynntur þann 19. nóvember en þau tilkynntu aldrei að áætlaður komutími væri seinkaður.

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 kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG620 frá Keflavík til Tenerife þann 3. janúar 2025 og að fluginu seinkaði. Álitæfni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024.

Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að miða eigi seinkun flugsins við upphaflegan komutíma, áður en PA breytti brottfarartíma flugsins 19. nóvember 2024, eða nýja brottfarartímann. Breyting á flugáætlun sem nemur minna en þremur klst. telst ekki til aflýsingar í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. niðurstaða Evrópudómstólsins í sameinuðum málum nr. C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20. Verður því að miða seinkun á áfangastað við nýjan brottfarartíma flugsins sem tilkynnt var um 19. nóvember 2024 og miðað við hann og þá seinkun á komutíma sem óhjákvæmilega leiddi af þeirri breytingu, nam seinkun kvartenda á lokaáfangastað tveimur klukkustundum og 48 mínútum.

Skilyrði þess að bótaskylda skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við um seinkun er að komu farþega á áfangastað hafi seinkað um þrjár klukkustundir eða meira. Það skilyrði er ekki uppfyllt. Verður kröfum kvartenda hafnað þegar af þeirri ástæðu.

Ú r s k u r ð a r o r ð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Play vegna seinkunar á flugi nr. OG620 þann 3. janúar 2025 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, 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, 28. maí 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson