

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 93/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Lufthansa nr. LH857 þann 19. mars 2024

I. Erindi

Þann 30. október 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. LH857 á vegum Lufthansa (LH) þann 19. mars 2024 frá Keflavík til Frankfurt. Áætlaður komutími var kl. 19:40. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 15:20 þann 20. mars 2024 eða 19 klukkustundum og 40 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

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 hótélkostnaðar sem þeir gátu ekki nýtt sér vegna seinkunarinnar.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar LH með tölvupósti þann 30. október 2024. Í svari LH, sem barst þann 3. desember 2024, kom eftirfarandi fram:

The passengers were booked as follows: LH 857 19MAR24 Keflavik – Frankfurt 1505 – 1940 LT LH 856 22MAR24 Frankfurt – Keflavik 1110 – 1405 LT

Flight LH 857 of March 19, 2024, was affected by a delay of 19 hours and 49 minutes at departure.

Delay code 093: Aircraft Rotation, late Arrival of Aircraft From Another Flight or Previous Sector

Delay code 75E: Fan blade deicing / clean wing check / removal of snow

LH 857 of March 19, 2024, was delayed due to a delayed pre rotation. Daily report of March 19, 2024:

FRA 07:35 Due to strong gusty winds in KEF up to 52 knots LH856/857/19 FRAKEF-FRA will be delayed by 19:45 hrs to 20MAR 0600.

Pre rotation was planned for March 19, 2024, at 10:15 UTC but had to be delayed to March 20, 2024, 06:00 UTC. Please find below the weather report of March 19, 2024, in Keflavik. There were high speed winds up to 49 knots per hour.

The strong gusty winds lasted until the end of the day. The pre rotation was unable to fly to Keflavik that day.

Art 8 of (EC) Regulation 261/2004 In case of a delay of 5 hours and more, we are offering the following options: - Reimbursement of the ticket The passengers decided to use the following flight: LH 857 19MAR24 Keflavik – Frankfurt 1505 – 1940 LT

Art. 9 of Regulation (EC) 261/2004: Our passengers are provided with care and assistance in case of an irregularity. Should the passengers have incurred any additional expenses for which the airline is liable, we kindly ask you to provide us with the respective receipts for evaluation so that we may consider a possible reimbursement.

Art 14 of (EC) Regulation 261/2004: Our passengers are informed about the passenger rights (eg check-in). Our passengers receive a handout in case of an irregularit

SGS sendi kvartendum svar LH til umsagnar þann 4. desember 2024. Engin svör bárust frá kvartendum.

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 SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar sbr. 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. LH857 frá Keflavík til Frankfurt þann 19. mars 2024 og að fluginu seinkaði um 19 klukkustundir og 40 mínútur. 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 seinkun á flugi kvartenda 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 gögn LH til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 19. mars 2024 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu LH að seinka flugi kvartenda. Í umsögn sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er staðfest að veður hafi verið mjög slæmt þann 19. mars 2024 með hávaðaroki og snjókomu og slyddu fram eftir degi.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartenda nr. LH857 þann 19. mars 2024 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS hefur LH þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Endurgreiðsla hótélkostnaðar

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna hótélgistingar sem þeir gátu ekki nýtt sér vegna seinkunarinnar. Um er að ræða afleitt tjón sem leiddi af seinkuninni. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. reglugerð EB nr. 261/2004, lögum um loftferðir nr. 80/2022 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verða kvartendur því að leita réttar síns fyrir kröfu sinni á öðrum vettvangi.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Lufthansa vegna seinkunar á flugi nr. LH857 þann 19. mars 2024 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, er hafnað.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu hótélkostnaðar er vísað frá.

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, 16. júní 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson