

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 232/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Play nr. OG102 þann 7. ágúst 2023.

I. Erindi

Þann 6. september 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG102 á vegum Play (PA) kl. 18:50 þann 7. ágúst 2023 frá Baltimore til Hamborgar með millilendingu í Keflavík. Áætlaður komutími var kl. 04:50. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 08:54 eða um fjórar klst. og fjórar mínútur eftir áætlaðan komutíma. Þessi seinkun varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu til Hamborgar.

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. Einnig fara kvartendur fram á endurgreiðslu af kostnaði sem féll til vegna seinkunarinnar.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi PA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 11. september 2023. Í svari PA, sem barst þann 14. september, kom eftirfarandi fram:

Seinkunin var tilkomin vegna þrumuveðurs í Washington. Sjá neðangreint:

Over 1,000 flight cancellations as severe weather, storms sweep East Coast - The Washington Post

East Coast faces unusually dangerous thunderstorm threat Monday - The Washington Post

Farþegar geta átt rétt á skaðabótum frá flugrekendum þegar seinkun á flugáætlun verður skv. reglugerð nr. 261/2004. Flugfélög eru hinsvegar ekki bótaskyld skv. reglugerðinni þegar rekja má seinkun til óviðráðanlegra aðstæðna, eins og veðurs.

?Hvað varðar aðstoð til handa farþegum þegar seinkun verður þá höfum við nú þegar greitt farþega í bókun MOZTSF útlagaðan kostnað.

SGS sendi kvartendum svar PA til umsagnar þann 14. september 2023. Í svari kvartenda sama dag kom fram:

Thanks for sharing Play Airlines' response. The issue I have with their response is that the weather incident ended at 7:18, only 28 minutes after scheduled departure (see attached weather report combined with flight departure and arrival times). The plane was 4 hours and 4 minutes late. Play Airlines was not able to operate on time because they did not have planes available in their fleet to replace the diverted plane, not because of the event itself. As they state in the attached "Playcorrespondence.pdf" email, "we do not have spare aircraft to jump into our network easily, but air carrier have a certain amount of time to recover, f.x. weather." If the delay was under 3.5 hours (with the 28 minutes due to the weather event), their rationale from the email would make sense. But because the plane was 4 hours and 4 minutes late landing, they exceeded the three hours defined in EU regulation 261/2004.

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. OG102 frá Baltimore til Hamborgar þann 7. ágúst 2023 og að fluginu seinkaði um fjórar klst. og 4 mínútur. Álitafni 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 framlögð veðurgögn PA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Baltimore þann 7. ágúst 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu PA að seinka flugi kvartenda. Hans mat var að METAR og TAF frá BWI þetta kvöld hafi sýnt mikið þrumuveður ganga yfir völlinn í kringum áætlaðan brottfarartíma. Einnig verði til gríðarlegar seinkanir í loftrýminu í Bandaríkjunum þegar svona stormar ganga yfir sem valda því að mörg flug fá einfaldlega ekki heimild vegna veðurs á svæðinu sem veldur svo keðjuverkandi seinkun á önnur flug á sama velli.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartenda nr. OG102 þann 7. ágúst 2023 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Að mati SGS hefur PA þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Play vegna seinkunar á flugi nr. OG102 þann 7. ágúst 2023 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, 6. janúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson