

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 70/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Play nr. OG102 þann 22. janúar 2023.

I. Erindi

Þann 19. júlí 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A. (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG102 á vegum Play (PA) kl. 18:10 þann 22. janúar 2023 frá Baltimore, Washington til Keflavíkurflugvallar. Flugið var hluti af bókun kvartanda nr. M0TPX5 frá Baltimore, Washington til Keflavíkurflugvallar og þaðan til Kastrupflugvallar. Flugi nr. OG102 seinkaði og var raunverulegur brottfarartími kl. 23:30. Komutími flugsins í Keflavík var kl. 9:38, fjórum klukkustundum og 33 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

Kvartandi 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.

Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu lestarkostnaðar frá Kaupmannahöfn til Gautaborgar, sem kvartandi hugðist nýta sér eftir komu á lokaáfangastað í Kaupmannahöfn.

Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu útlagðs matarkostnaðar á meðan beðið var eftir brottför hins seinkaða flugs.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi PA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 27. júlí 2023. Í svari PA, sem barst þann 7. ágúst 2023 kom eftirfarandi fram:

Vegna erfiðra veðurskilyrða á Íslandi varð mikil röskun á flugáætlun okkar þann 22. janúar, sjá fylgiskjal 1 þessu til stuðnings og hlekk.

Skaðabótaskylda skv. reglugerð EU nr. 261/2004, er ekki fyrir hendi þar sem röskun má rekja til veðuraðstæðna. Við samþykkingum þó að greiða farþega útlagðan kostnað á meðan seinkuninni stóð, eða samtals **1190ISK**. Við endurgreiðum hins vegar ekki lestarmiðann, þar sem réttur til þjónustu gildir á meðan seinkun stendur, en ekki eftir að farþegi hefur komist á lokaákvörðunarstað.

Meðfylgjandi voru viðhlítandi veðurgögn.

SGS sendi kvartanda svar PA til umsagnar þann 8. ágúst 2023. Kvartandi ítrekaði kröfur sínar með tölvupósti dags. 8. ágúst 2023.

Undir meðferð málsins hefur PA endurgreitt kvartanda útlagðan matarkostnað að fjárhæð ISK 1190.

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 kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG102 frá Baltimore, Washington til Keflavíkurflugvallar þann 22. janúar 2023 og að fluginu seinkaði þannig að raunverulegur

komutími til Keflavíkur var 4 klukkustundum og 33 mínútum klukkustundum eftir áætlaðan komutíma. 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 flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn PA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 22. janúar 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu PA að seinka flugi kvartanda.

Í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kom fram að mjög slæmt veður hefði verið í Keflavík þennan dag, bálhvasst og snjócoma meira og minna allan daginn. Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS og gögnum sem PA hefur lagt fram er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartanda nr. OG102 þann 22. janúar 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 kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Útlagður kostnaður

PA hefur endurgreitt kvartanda útlagðan matarkostnað að fjárhæð ISK 1190 og kemur sá kostnaður ekki frekar til álita.

Kvartandi gerir einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna lestarferðar frá Kaupmannahöfn til Gautaborgar, sem kvartandi gat ekki nýtt sér. Um er að ræða fyrirframgreidda lestarferð og þ.a.l. kröfu um afleitt tjón 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. Verður kvartandi því að leita réttar síns fyrir þeirri kröfu sinni á öðrum vettvangi.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Play vegna seinkunar á flugi nr. OG102 þann 22. janúar 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfu kvartanda vegna útlagðs lestartkostnaðar er hafnað. Kvartandi verður að leita réttar síns fyrir þeirri kröfu sinni á öðrum vettvangi.

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. ágúst 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson