

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 56/2022 vegna kvörtunar um niðurfærslu í flugi Play nr. OG604 þann 14. júní 2022

I. Erindi

Þann 11. júlí 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi á vegum Play nr. OG604 frá Keflavík til Alicante þann 14. júní 2022.

Í kvörtun kvartenda kemur fram að Play hafi ákveðið að notast við aðra tegund af loftfari en upphaflega var áætlað til að starfrækja flug nr. OG604 þann 14. júní 2022.

Kvartendur fara fram á skaðabætur vegna þessa 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. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi Play kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 11. júlí 2022. Í svari Play sem barst SGS þann 12. ágúst 2022 kom eftirfarandi fram:

Við bjóðum einungis upp á eitt almennt farrými hjá PLAY. Farþegar geta þó valið sér sæti á ákveðnum stað að því gefnu að það sé laust fyrir ákveðið verð.

Í tilviki kvartanda þá átti hann flug með PLAY til Alicante þann 14. júní síðastliðinn. Töf varð á afhendingu á síðustu flugvél PLAY sem gerði það að verkum að við þurftum að fá leiguflugvél inn í skamman tíma. Kvartendur flugu út með leiguflugvélinni.

Við brugðumst strax við kvörtun þeirra sem barst okkur 15. júní með því að endurgreiða þeim sætisvalið á fluginu til Alicante sem og að bjóða þeim betri sæti í næstu flugferð með PLAY þeim að endurgjaldslausu. Sjá í viðhengi samskipti við farþega. Þið látið okkur vita ef ykkur vantar frekari eða ítarlegri upplýsingar.

SGS sendi kvartendum svar Play til umsagnar þann 15. ágúst 2022. Í svari kvartenda sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

Þetta er alveg í samræmi við öll samskiptin og ekkert út á þau að setja, þau svöruðu fljótt og endurgreiddu sætin strax. Það er samt ekki erindið mitt. Ég tel mig hafa borgað fullt gjald fyrir flugferð með Airbus vél frá Play en fékk flug með Fly2sky sem ég hefði ekki valið mér. Ég hefði þá flogið með Icelandair því valið stóð þar á milli en ég vildi prófa að fljúga með Play. Við vorum komin um borð á útleið þegar við komumst að því að

Þetta var leiguvél og gátum ekki aðhafst neitt í því. Ég spurðist svo fyrir varðandi heimferðina því ég vildi ekki fara aftur með þessu flugfélagi og fékk þá póst daginn fyrir heimferð að það yrði nýjasta vélin þeirra. Sama dag eða um 6 klt fyrir brottför fæ ég póst um að það sé aftur Flytosky og ekki nýja vélin. Ég gat ekki aðhafst neitt í því á þeim tímapunkti heldur.

Svo því sé haldið til haga þá skil ég vel að fyrirtæki lenda í vandræðum og verða að grípa til ráðstafana en þau verða þá að mínu mati að koma til móts við viðskiptavinum og endurgreiða að hluta til verð vörunnar sem ekki stóðst væntingar. Í grunninn er þetta bara að ég keypti eitt en fékk annað sem ég tel ekki sambærilegt.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði framangreindra laganna og stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþega til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Til álita kemur hvort að ákvörðun Play um að notast við aðra tegund af loftfari en upphaflega var áætlað til að starfrækja flug nr. OG604 þann 14. júní 2022 geti í skilningi 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 talist niðurfærsla á farrými.

Í 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um uppfærslu og niðurfærslu á farrými segir að ef flugrekandi setur farþega á lægra farrými en keyptur farmiði veitir rétt til skal hann innan sjö daga, samkvæmt aðferðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar, endurgreiða til samræmis við lengd flugs.

Samkvæmt ákvæði 10.2.1 í samningsskilmálum Play segir:

We do not guarantee your flight will be operated by the aircraft specified in our timetable and reserve the right to substitute aircraft as may be necessary from time to time. Sometimes, we may need to change the aircraft type or use another airline's aircraft and, in these circumstances, we cannot guarantee that you will always receive the same level of in-flight service and baggage allowances as we provide.

Þá tekur Play það fram að í umræddu máli hafi kvartendur ekki verið niðurfærðir á lægra farrými heldur hafi verið um óhjákvæmilega breytingu á loftfari um að ræða vegna ytri aðstæðna.

Af framansögðu verður ekki séð að umrædd breyting á loftfari geti talist niðurfærsla á farrými í skilningi 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi Play samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitastjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 13. september 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson