

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 46/2015 vegna kvörtunar um seinkun á flugi EZY2296 þann 12. desember 2014.

I. Erindi

Þann 9. mars sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A og B, hér eftir nefnd kvartendur. Kvartendur áttu bókað far með flugi Easyjet (EJ) EZY2296 þann 12. desember 2014, áætluð brottför frá Keflavík var kl. 11.30 en raunveruleg brottför var kl. 17.28. Kvartendur kváðust hafa fengið matarmiða að upphæð 4. evrur sem ekki hafi dugað fyrir mat. Afleiðing seinkunarinnar hafi svo verið að kvartendur hafi misst af tengiflugi sínu til Póllands.

Kvartendur krefjast skaðabóta vegna seinkunarinnar skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi EJ kvörtunina með tölvupósti 10. mars sl. Þann 1. apríl barst svar frá EJ: Í svari EJ kemur fram að félagið telji að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða. Ástæðaseinkunarinnar hafi verið sú að flugvélin sem átti að nota í flugið frá Keflavík hafi ekki komist af stað vegna þess að upp hafi komið veikindi hjá farþega og bilun í vél. Afrit úr viðhaldsdagbók fylgdu með til sönnunar.

Þann 4. apríl sl. sendi Samgöngustofa kvartendum umsögn EJ til umsagnar og barst svar daginn eftir þar sem bent var á að í umsögn EJ væri verið að fjalla um annað flug en það sem kvartað hafi verið yfir. Þann 27. apríl sendi SGS EJ beiðni um að staðfesta umsögnina sem og að gefa nánari útskýringar á „veikindum“ sem höfðu áhrif á brottför flugsins. Þann 13. maí barst svo svar EJ þar sem nánar var lýst þeim tögum sem urðu vegna veikinda og vegna tæknilegra vandamála, en tafirnar voru á fyrra flugi EJ, (EZY2295) frá London til Keflavíkur. Við lokavinnslu ákvörðunarinnar kom svo í ljós að seinni umsögn hafði ekki verið send til kvartenda til athugasemda og var það gert 23. október sl. Engar athugasemdir bárust.

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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga 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 [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. Þetta dómafordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Loftferðalög 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 farþegar 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.

Álitamálið í þessu máli er hvort seinkun flugs EZY2296 hafi verið af völdum óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í málinu liggur fyrir að flugi kvartenda frá Keflavík seinkaði vegna atvika sem urðu í fyrra flugi EJ til Keflavíkur.

Í ljósi þess að loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega er það mat Samgöngustofu að þegar atvik sem leiða til seinkunar flugs, hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem um er deilt (víxlverkun), geti það ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, fyrir

þau flug sem á eftir koma. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar.

Samgöngustofa hefur nokkrum sinnum áður komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana t.a.m. í ákvörðun Flugmálastjórnar nr. 12/2011. Sú niðurstaða var staðfest í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11040216 frá 11. október 2011 og með dómi héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-837/2012 frá 31. október 2013.

Í ljósi þeirrar túlkunar Samgöngustofu að áhrif víxlverkana falli ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna, kemur þegar af þeirri ástæðu til skaðabóta flugrekanda. Er ekki þörf á því að leggja sérstakt mat á hvort að þær aðstæður sem ollu seinkun fyrra flugs teljist vera óviðráðanlegar aðstæður og er í þessari ákvörðun ekki tekin afstaða til þess.

Ber EJ að greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 400 evrum skv. b- lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Easyjet skal greiða kvartendum bætur að upphæð 400 evrum á mann skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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

Reykjavík 17. nóvember 2015

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir