

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 21/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Easyjet nr. EZY1810 þann 20. desember 2022.

I. Erindi

Þann 13. janúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Easyjet (EJ) nr. EZY1810 frá Keflavík til London, og þaðan áfram til Marokkó með Wizz air, þann 20. desember 2022. Áætluð brottför var kl. 11:35 og landing 21:55. Öll flugin voru bókuð í gegnum bókunarsíðuna Kiwi. Kvartendur fengu að vita um aflýsinguna á flugvellingum. Kvartendum var boðið nýtt flug til Manchester sama dag kl. 20:30 sem líka var aflýst. Kvartendur fengu svo nýtt flug í gegnum Kiwi með öðrum flugrekanda til Kaupmannahafnar 22. desember 2022 og þaðan í gegnum París til Marokkó.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu aukakostnaðar við að útvega ný flug til Marokkó, 2000 USD, 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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar EJ með tölvupósti þann 19. janúar 2023. Í svari EJ sem barst 20. janúar 2023 bar félagið fyrir sig óviðráðanlegar aðstæður vegna aflýsingar flugsins kl. 11:35 og vísaði m.a. til þess að óviðráðanlegar aðstæður geti haft áhrif á önnur flug sömu flugvélar. Félagið bar einnig fyrir sig að það hefði gert allar nauðsynlegar ráðstafanir til að afstýra afleiðingum hinna óviðráðanlegu aðstæðna.

Svar EJ var sent kvartendum til umsagnar 20. janúar og barst eftirfarandi umsögn 24. janúar.

EasyJet vísar í flugnúmerið EZY6540 en á farseðli gefið upp sem U26540 – væntanlega er um sama flug að ræða.

Þeir bera fyrir sig „disruption was caused by extraordinary circumstances“

Upphaflegt flug var áætlað frá KEF 11:35 þann 20 des 2022.

Við fáum svo tilkynningu kl 06:38 þann 20 des að seinkun verði á flugi.

Fáum svo skilaboð kl 12:28 þann 20 des að flogið verði bráðlega en tími ekki gefinn upp og við förum þá strax út á völl. Ekkert bólaði hins vegar á því flugi og við bíðum á flugvellingum.

Við fáum svo nýtt flugplan um hádegið 20 des, brottför kl 20:30 með EasyJet til Manchester og svo áfram með öðrum flugum á áfangastað. Við bíðum á flugvellingum.

Rétt að taka fram að tafir voru á Reykjanesbrautinni fyrir hádegið 20 des en flugvöllurinn var opinn enda flugvélar þar að koma og fara m.a. frá Reykjavíkflugvelli. Þegar við keyrum á völinn um hádegið þá var verið að gera lokahreingerningu á veginum en engin fyrirstaða að keyra.

Meðan við erum á flugvöllinum 20 des þá fáum við tilkynningu um að búið væri að fella niður flug EasyJet og engin annar valkostur í boði með þeim. Við erum því strand þarna á völinum og förum að lokum heim seinna um daginn, við kaupum svo flug með öðru flugfélagi (Play) 22 des eftir 2ja daga seinkun á okkar ferðalagi.

Það má vera ljóst af þessu að það var ástæðulaust að fella niður flug enda flugvöllurinn opinn frá snemma morguns 20 des, truflanir voru hins vegar á Reykjanesbraut fram að hádegi 20 des en engin fyrirstaða eftir hádegið að komast á völinn eins og við gerðum. Sú fullyrðing EasyJet að „We took all reasonable measures to avoid disruption“ stenst því ekki – virðist frekar vera að þessi tímabundna truflun á Reykjanesbraut sé notuð til að afsaka þessa niðurfellingu á flugmiðanum.

Þann 29. maí 2024 sendi SGS tölvupóst á EJ og það félagið að upplýsa um þá valkosti sem kvartendur hafi fengið við aflýsingu á flugi þeirra. Í svari EJ 6. júní kom fram að valkostirnir hafi verið sendir á aðilann sem bókaði flugið, eða starfsmann Kiwi. Í samskiptum SGS og kvartenda 6. júní kom m.a. fram:

Við fengum ekkert meira frá EasyJet v/Manchester flugsins.

Kiwi bauð okkur upp á Manchester möguleikann í símtali þegar ég er staddur á KEF og ég samþykkti 2000\$ aukagreiðslu fyrir það og greiddi strax
Kiwi hringir svo örstuttu síðar og segir að þetta gangi ekki upp, af því EasyJet fljúgi ekki samkvæmt áætlun ? held ég hafi ekki fengið flugbókunina með Kiwi frá Íslandi?
Síðan kom Kiwi með aðra leið, flogið frá KEF með Play og svo áfram .. þeir fóru ekki fram á aukagreiðslu umfram þessa 2000\$

EJ tilkynnti svo SGS í tölvupósti 2. júlí 2024 að félagið hafi endurgreitt flugið frá Keflavík inn á kreditkortinu sem notað hafi verið til að greiða fyrir flugið frá Keflavík til Bretlands

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 en samkvæmt 2. gr. reglugerðarinnar er Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd hennar.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. Þetta gildir nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Lofthæðalögum nr. 80/2022 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.

Staðlaðar skaðabætur

Af hálfu EJ er því haldið fram að slæmar veðuraðstæður hafi valdið aflýsingunni og að veðrið hafi bæði haft áhrif á flugumferð sem og valdið því að vegurinn að flugstöðinni hafi verið lokaður. Af þessum sökum hafnar EJ bótaskyldu.

Í málinu liggur fyrir að nær öllum flugum til og frá Keflavík var aflýst þann 19. og 20. desember 2022 en SGS er með gögn úr gagnagrunni Isavia sem staðfesta það.

Í máli þessu ber að skoða hvort aflýsingin telst vera af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir af hálfu EJ, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Við það mat hefur Samgöngustofa farið yfir veðurgögnin sem EJ kom á framfæri. Sjá einnig í þessu sambandi skýrslu starfshóps á vegum innviðaráðuneytis um lokun Reykjanesbrautar þar sem vont veður er staðfest¹ en í skýrslunni kemur fram að „*Aðfaranótt mánudagsins 19. desember gerði óvenjulegan veðurofsa á Reykjaneskaga með þeim afleiðingum að Reykjanesbraut var lokað frá álverinu í Straumsvík að Fitjum*

¹ <https://www.stjornarradid.is/library/01--Frettatengt---myndir-og-skrar/IRN/Frettatengt-skjol/Reykjanesbraut%20skyrsla%20starfshops%20januar%202023.pdf>

frá klukkan 04:04 mánudaginn 19. desember til klukkan 20:59 (16,9 klst.) og aftur frá klukkan 22:19 til klukkan 11:51 þriðjudaginn 20. desember (13,5 klst.).”

Með hliðsjón af framangreindu verður að mati SGS ekki séð að EJ hafi getað komið í veg fyrir aflýsingu á flugi kvartenda sem kom til vegna slæms veðurs og verður því talið að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við og kvartendur eigi ekki rétt á stöðluðum skaðabótum samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004.

Skylda til að veita aðstoð

Kvartendur gera kröfu um að fá endurgreiddan þann kostnað sem þeir urðu fyrir við að komast til lokaákvörðunarstaðar, en þann kostnað segja kvartendur vera kostnað vegna nýrra fluga, 2000 USD, sem greiddar voru aukalega til Kiwi.

Samkvæmt 8. gr. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar, ber flugrekanda skylda til að bjóða viðkomandi farþegum aðstoð skv. a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Aðstoðin sem tilgreind er í a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar er að bjóða viðkomandi farþega endurgreiðslu á flugfargjaldi, endurbóka hann með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrstu hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð.

Kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu vegna aukakostnaðar við að komast á lokaáfangastað. Fyrir liggur að við aflýsingu á flugi EJ greiddu þeir Kiwi aukalega fyrir að bóka ný flug á lokaáfangastað, en hættu við að fljúga til London eins og upphaflega var áætlað. Skv. ákvæði 16.1 í skilmálum EJ, sem er að finna á vefsíðu félagsins, þá býður félagið einungis upp á einn legg í flugi, þ.e. ekki tengiflug og samkvæmt bókun kvartenda sá EJ einungis um flugið til London en það var Wizz air sem átti að starfrækja flugið frá London. EJ er því eingöngu ábyrgt fyrir fluginu frá Keflavík til London/Manchester, ekki fyrir áframhaldandi flugi frá Bretlandi og ber EJ einungis að endurgreiða flug EJ til London

Með því að kvartendur breyttu um flugáætlun er kröfu kvartenda á hendur EJ um endurgreiðslu á aukakostnaði vegna nýrra fluga hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um skaðabætur úr hendi EJ vegna aflýsingar á flugi nr. EZY1810 þann 20. desember 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu á aukakostnaði vegna nýrra fluga 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.

Reykjavík, 31. júlí 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson