

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 75/2014 vegna kvörtunar um seinkun á flugi EZY1806 frá Keflavík til Manchester þann 8. mars 2014

I. Erindi

Þann 20. ágúst sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A og B (kvartendur). Kvartendur átti bókað far með flugi EasyJet (EJ), EZY1806 þann 8. mars 2014 kl. 16.15 frá Keflavík til Manchester. Fluginu seinkaði hins vegar og var raunverulegur brottfarartími kl. 23.55. Fluginu seinkaði því um 7 klukkustundir og 40 mínútur. Kvartendur krefjast skaðabóta vegna seinkunarinnar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi EJ kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 21. ágúst 2014 og beiðni um umsögn var ítrekuð 5. desember. Engin umsögn barst frá EJ og því notaðist SGS við umsögn sem barst vegna ákvörðunar 25/2014. Í þeirri umsögn EJ er staðfest að umrætt flug hafi orðið fyrir seinkun en það sé vegna óviðráðanlegra aðstæðna.

Orsök seinkunarinnar hafi verið sú að flug EZY1805 frá Manchester til Keflavíkur hafi þurft að snúa aftur til Manchester vegna slæmra veðurskilyrða. Sökum víxlverkana hafi því flugi EZY1806 frá Keflavík seinkað töluvert.

EJ tekur fram að ástæður seinkunarinnar flokkist sem óviðráðanlegar aðstæður af flugsérfræðingum þeirra samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 og samkvæmt leiðbeinandi efni gefnu út af flugmálastjórnnum. Þessi túlkun taki mið af rót seinkunarinnar og þeim möguleika að koma í veg fyrir eða forðast afleiðingar hinna óviðráðanlegra aðstæðna.

Í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, hafi Evrópudómstóllinn komist að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verði fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6 gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr. Þar sem umræddu flugi hafi seinkað um meira en 3 klukkustundir hafi málið verið metið með það í huga.

Samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi farþegar einungis rétt til skaðabóta ef flugi seinkar vegna aðstæðna sem ekki teljist óviðráðanlegar. Ennfremur komi fram í 14. gr. aðfararorða reglugerðarinnar að eins og um geti í Montreal-samningnum falli skyldur flugrekanda niður í sumum tilvikum niður að hluta eða að fullu ef óviðráðanlegar aðstæður, sem ekki hefði verið hægt að afstýra, skapist, jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar

nauðsynlegar ráðstafanir. Óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum ótryggs stjórn málaástands, veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs, öryggisáhættu, ófullnægjandi flugöryggis og verkfalla sem hafi áhrif á starfsemi flugrekanda. Þar sem flugi hafi seinkað vegna snjós og lélegs skyggnis í Keflavík falli umrætt tilvik í flokk óviðráðanlegra tilvika sem flugrekandinn hafi enga stjórn á veðrinu. Þess vegna sé bótaskylda ekki til staðar. Umsögninni fylgdu skýrslur um veðurskilyrðin sem ollu seinkun á flugi EZY 1085.

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 ásamt síðari breytingum. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáráðslulaga og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Er sú ákvörðun bindandi.

Um réttindi farþega vegna seinkunar á flugi 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 er innleidd hér á landi með reglugerð nr. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er Flugmálastjórn Íslands (nú 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 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 síðar eða meira en upprunalega áætlun flugrekendans 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.

Álitamálið í þessu máli er hvort seinkun flugs EZY1806 hafi verið af völdum óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. 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.

Við túlkun á því hvort um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 ber að taka mið af 14. og 15. inngangslíð reglugerðarinnar. Í 14. inngangslíð reglugerðarinnar er tekið fram að óviðráðanlegar aðstæður geti t.d. skapast af völdum veðurskilyrða sem ekki samræmast kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs.

EJ telur að ekki komi til skaðabóta sökum þess að um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða þar sem seinkun flugs EZY1806 sé bein afleiðing af því að flug EZY1805 hafi tafist vegna slæmra veðurskilyrða. Í ljósi þess að loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og með hliðsjón af þröngri túlkun Evrópudómstólsins á undanþáguheimild 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, er það mat Samgöngustofu að þegar atvik hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem um er deilt, sé ekki um slíka víxlverkun að ræða að teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar.

Flugmálastjórn (nú Samgöngustofa) hefur nokkrum sinnum áður komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana t.a.m. í ákvörðun nr. 12/2011. Sú niðurstaða Flugmálastjórnar 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.

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

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 flugs EZY1805 telist vera óviðráðangar aðstæður og er í þessari ákvörðun ekki tekin afstaða til þess.

Ákvörðunarorð

Easyjet skal greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 400 evrum 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. desember 2014

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir