

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 25/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi EY3034 þann 29. desember 2016.

### I. Erindi

Þann 6. febrúar 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Easy Jet (EY) nr. EY3034 frá Keflavík til London þann 29. desember 2016. Áætluð koma til London var kl. 21:35 þann 29. desember 2016 en raunveruleg koma var kl. 02:41 30. desember 2016, eða seinkun um 5 klukkustundir og 6 mínútur.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi EY kvörtunina til umsagnar með tölvupóst. Í svari EY sem barst SGS þann 7. mars 2017 kemur fram að seinkun á flugi kvartanda hafi mátt rekja til víxlverkandi seinkunar fyrri fluga sömu vélar sem átti síðar að framkvæma flug kvartanda.

Flugvélin var skipulögð í sex flug umræddan dag. Tvær ferðir fram og til baka frá London til Amsterdam fyrri hluta dags og eina ferð fram og til baka frá London til Keflavíkur síðari hluta dagsins. Flug kvartanda var síðasta flug dagsins, þ.e. flugið frá Keflavík til London.

Að sögn flugrekanda varð fyrsta flugs dagsins fyrir tæplega þriggja klukkustunda seinkun vegna veðurs í Amsterdam sem olli verulegum breytingum á heimiluðum brottfarartímum frá flugumferðarstjórn. Þessi seinkun varð valdur að víxlverkandi seinkun á síðari flug vélarinnar sama dag sem m.a. gerði áhafnaskipti nauðsynleg fyrir en áætlað var sem olli frekari seinkunum. Þá urðu síðari flugleggir einnig fyrir frekari seinkunum af völdum fyrirmæla frá flugumferðarstjórn. Síðasta flug í London-Amsterdam leggjunum átti að koma til London kl. 12:40 en raunveruleg koma var kl. 18:58, eða seinkun upp á sex klukkustundir og 18 mínútur.

Að sögn flugrekanda varð framangreind seinkun til þess að lagt var af stað frá London til Keflavíkur kl. 19:50, en upphaflega var áætlað að leggja af stað kl. 14:45, eða fimm klukkustundum og 5 mínútum fyrir. Þessi rúmlega fimm klukkustunda seinkun hafði því einnig víxlverkandi seinkun á flug vélarinnar til baka frá Keflavík til London, þ.e. flug kvartanda nr. EY3034. Flug EY3034 átt að leggja af stað kl. 18:35 þann 29. desember 2016 en lagði af stað kl. 23:45 síðar sama dag, eða í fimm klukkustunda og 10 mínútna seinkun.

Að sögn félagsins voru viðvarandi slæmar veðuraðstæður í Evrópu valdur að framangreindum seinkunum og telur félagið sig ekki hafa getað lágmarkað seinkanirnar meira en raun bar vitni.

SGS sendi kvartendum svar EY til umsagnar. Í svari kvartenda sem barst SGS þann 9. mars 2017 tiltaka kvartendur að engar óviðráðanlegar aðstæður höfðu bein áhrif á flug þeirra. Þá telja kvartendur að EY hafi ekki sýnt fram á að félagið hafi tekið til aðgerða við að koma í veg fyrir seinkanirnar.

### 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 stjórnáslaganna 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 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 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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi EY3034 þann 29. desember 2016 og að rúmlega fimm klukkustunda seinkun varð á komu til London. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á fluginu megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangслиð reglugerðarinnar. Að mati SGS hefur EY sýnt nægjanlega fram á að veðurskilyrði voru slæm í Amsterdam og London fyrri hluta dags 29. desember 2016. Telur SGS því að rekja megi seinkun á fyrri flugum vélarinnar sem framkvæma átti flug kvartanda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Verði seinkun á flugi vegna óviðráðanlegra aðstæðna hvílir skylda á flugrekendum til að lágmarka neikvæðar afleiðingar og frekari seinkun vegna fyrrgreindra aðstæðna. Af gögnum málsins má ráða að veðuraðstæður voru slæmar í Amsterdam og London. Urðu þær veðuraðstæður valdur að verulegum töfum langt fram eftir degi vegna breyttrar skipulagningar brottfarartíma hjá flugumferðarstjórn í Evrópu. Það er mat Samgöngustofu að í máli þessu hafi veruleg tímalengd framangreindra seinkana fyrri hluta brottfarardags óhjákvæmilega haft áhrif á síðari flug vélarinnar, m.a. flug kvartanda nr. EY3034. Að mati SGS var seinkun á flugi kvartanda því ekki óeðlileg með tilliti til atvika og aðstæðna í málinu.

Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu vegna seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfum kvartanda.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfum kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Easy Jet skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

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

Reykjavík, 5. nóvember 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur