

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 187/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi EZS1522 þann 5. ágúst 2017.**

**I. Erindi**

Þann 2. október 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi Easy Jet (EZ) EZS1522 frá Keflavík til Genfar þann 5. ágúst 2017. Áætluð brottför frá Keflavík var kl. 16:50 þann 5. ágúst 2017 en raunveruleg brottför var kl. 09:00 næsta dag, eða seinkun á brottför um rúmlega 16 klukkustundir.

Í kvörtuninni kemur fram að á brottfarardegi var kvartendum tilkynnt um að brottför á flugi EZS1522 yrði seinkað til kl. 09:00 næsta dag. Kvartendum var boðið að fá þjónustu á vegum flugrekandans m.a. að fá gistingu á hóteli yfir nóttina. Kvartendur tilkynntu EZ að þar sem seinkunin væri lengri en fimm klukkustundir vildu þau nýta sér rétt sinn til að hætta við flugferðina og fá fargjaldið endurgreitt. Í kjölfarið óskaðu kvartendur eftir skaðabótum frá EZ vegna aflýsingar flugs EZS1522 sem flugrekandinn hafnaði þar sem að kvartendur fóru ekki í hið seinkaða flug og því ættu þau ekki rétt á skaðabótum vegna seinkunar flugsins.

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

**II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi EZ kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 10. október 2017. Í svari EZ sem barst 13. október 2017 hafnar félagið bótaskyldu á grundvelli þess að kvartendur fóru ekki í flug EZS1522 og því ekki um bótaskylda seinkun að ræða gagnvart þeim. Þá tiltekur félagið að kvartendum var endurgreitt miðaverð flugfarmiða með flugi EZS1522.

SGS sendi kvartendum svör EZ til athugasemda með tölvupósti þann 13. október 2017. Í svari kvartenda sem barst 18. október 2017 eru kröfur ítrekaðar. Telja kvartendur að þar sem seinkun hafi verið umfram fimm klukkustundir sé seinkunin jafngild aflýsingu í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.

### 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 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 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. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vö; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er, eða að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

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.

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.

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.

Í máli þessu liggur fyrir að óviðráðanlegar aðstæður ollu ekki seinkun á flugi kvartenda. Af hálfu flugrekanda er því hins vegar haldið fram að þar sem kvartendur afskráðu sig úr flugi EZS1522 og fengu flugfargjald endurgreitt urðu þau ekki fyrir a.m.k. þriggja klukkustunda seinkun sem er skilyrði bótaskyldu í tilviki seinkana skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin), sbr. reglugerð nr. 1048/2012, og framkvæmd Evrópudómstólsins í sameinuðum málum nr. C-402/07 og C-432/07 (Sturgeon v. Condor og Böck/Lepuschitz v. Air France). Þá tiltekur flugrekandi einnig að kvartendum var veittur réttur til endurgreiðslu í samræmi við iii-lið c-liðs 1. mgr. 6. gr. sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Telja kvartendur hins vegar að þar sem seinkun fór yfir fimm klukkustundir, sbr. iii-lið c-liðar 1. mgr. 6. gr. reglugerðarinnar, megi telja seinkunina jafngilda aflýsingu.

Í sameinuðum málum Evrópudómstólsins nr. C-402/07 og C-432/07 (Sturgeon ofl.) er að finna afstöðu dómstólsins um skilgreiningu seinkana, sbr. 33. og 34. málsgreinar dómsins:

*„33 Second, according to Article 2(1) of Regulation No 261/2004, flight cancellation, unlike delay, is the result of non-operation of a flight which was previously planned. It follows that, in that regard, cancelled flights and delayed flights are two quite distinct categories of flights. It cannot therefore be inferred from Regulation No 261/2004 that a flight which is delayed may be classified as a ‘cancelled flight’ merely on the ground that the delay is extended, even substantially.*

*34 Consequently, a flight which is delayed, irrespective of the duration of the delay, even if it is long, cannot be regarded as cancelled where there is a departure in accordance with the original planning.“*

Með framangreint til hliðsjónar má telja að flugi ESZ1522 hafi verið seinkað en ekki aflýst. Í reglugerðinni er ekki að finna ákvæði sem á beinan hátt tilgreina bótarétt vegna seinkana sbr. framangreinda umfjöllun. Þó að dómur Evrópudómstólsins í málum Sturgeon ofl. hafi túlkað bótarétt farþega vegna seinkana á víðtækan hátt var hvergi í þeim dómi fjallað um bótarétt farþega þegar þeir ferðast ekki með því flugi sem seinkar þegar farþegar fá fargjald endurgreitt vegna seinkana sem fara yfir fimm klukkustundir, sbr. iii-lið c-liðar 1. mgr. 6. gr. reglugerðarinnar. Því er hvorki að finna beinar bótaheimildir í reglugerðinni né dómaframkvæmd sem tilgreina að kvartendur eigi bótarétt í máli þessu. Ber því að hafna bótakröfum kvartenda.

## **Ákvörðunarorð**

Bótakröfum kvartenda á hendur EasyJet skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 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, 28. mars 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur