Úrskurður Samgöngustofu nr. 163/2023 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Easy Jet nr. EZY8504 þann 18. desember 2022.

I. Erindi

Þann 27. desember 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Easy Jet (EJ) nr. EZY8504 frá Keflavík til London Gatwick þann 18. desember 2022. Upphaflegur áætlaður komutími vélarinnar til London var kl. 14:25 en raunverulegur komutími vélarinnar var kl. 16:18, seinkun sem nemur einnri klukkustund og 53 mínútum.

Kvartendur áttu einnig bókað tengiflug nr. U28917 frá London til Faro þann 18. desember 2022. Kvartendur bókuðu framangreind flug á bókunarsíðunni Dohop. Í bókun kvartenda kemur fram að um sé að ræða tvö aðskilin flug, þ.e. framagreind flug voru ekki bókuð undir einu bókunarnúmeri.

Vegna seinkun á komu kvartenda til London misstu þeir af tengiflugi sínu til Faro.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send EJ til umsagnar þann 10. október 2023. Í svari EJ sem barst þann 17. október 2023 kom eftirfarandi fram:

> The above flight was scheduled to arrive on stand at Gatwick Airport (LGW) at 14:25 UTC on 18/12/2022. Upon arrival at the final destination, the main doors to the aircraft that operated that flight were opened 16:18 UTC (see Exhibit 1) on 18/12/2022. As such we can confirm that, in accordance with the judgment of the Court of Justice of the European Union in Germanwings GmbH v Ronny Henning Case C-452/13, the above flight was delayed on arrival by less than 3 hours and does not meet the requisite threshold for compensation for the purposes of the Regulation or otherwise.

SGS sendi kvartendum umsögn EJ þann 17. október 2023 til athugasemda. Í svari kvartenda sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

> Thanks for that, I understand. They didn't start letting people off the plane until much later, but still under 3 hours. We did however miss our connecting flight because of the delay; will we still get reimbursed for our expenses?

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Samgöngustofa 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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal Samgöngustofa 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. 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.

Kvartendur áttu bókað far með flugi Easy Jet (EJ) nr. EZY8504 frá Keflavík til London Gatwick þann 18. desember 2022. Kvartendur áttu einnig bókað tengiflug nr. U28917 frá London til Faro þann 18. desember 2022. Kvartendur bókuðu framangreind flug á bókunarsíðunni Dohop. Í bókun kvartenda kemur fram að um sé að ræða tvö aðskilin flug, þ.e. framagreind flug voru ekki bókuð undir einu bókunarnúmeri.

<u>Staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004.</u>

Skilyrði bótaskyldu vegna seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er að seinkun hafi numið a.m.k. þremur klukkustundum. Í máli þessu nam seinkun á komu á áfangastað einni klukkustund og 53 mínútum. Í sameinuðum málum Evrópudómstólsins nr. C-402/07 og 432/07 „Sturgeon“ komst dómurinn að þeirri niðurstöðu að bótaskylda stofnast skv. reglugerð EB nr. 261/2004 ef seinkun á komutíma er þrjár klukkustundir eða lengri. Seinkun á komutíma í máli þessu var ein klukkustund og 56 mínútur. Skilyrði bótaskyldu seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eru því ekki uppfyllt. Er því kröfu kvartenda um staðlaðar bætur hafnað.

Endurgreiðslu á útlögðum kostnaði á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004.

Eins og fram hefur komið misst kvartendur af tengiflug sínu til Faro frá London vegna seinkun á komu þeirra til London frá Keflavík. Kvartendur lögðu út fyrir nýju flugi, hótelkostnaði og flutningskostnaði sem þeir gera kröfu um að EJ endurgreið þeim á grundvelli 8. og 9. gr., sbr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í því samhengi ber að taka fram að bókun kvartenda vegna flugs nr. EZY8504, frá Keflavík til London þann 18. desember fól aðeins í sér flug til London. Þannig verður að líta svo á að London hafi verið lokaákvörðunarstaður í skilningi h-liðar 1. mgr. 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, fyrir þá bókun.

Samkvæmt skilmálum EJ, þá selur flugrekandinn einungis staka flugleggi, þ.e. frá A til B. EJ ber því ekki skylda til á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 að bera ábyrgð á því tjóni sem seinkun umrædds flugs hafði í för með sér fyrir kvartendur.

Er það því niðurstaða SGS að EJ ber ekki skylda til að endurgreiða kvartendum útlagaðan kostnað sem þeir urðu fyrir sökum seinkun á komu þeirra til London. Er því kröfu kvartenda um endurgreiðslu útlagðs kostnaðar hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Easy Jet vegna seinkun á flugi nr. EZY8504 þann 18. desember 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu útlagðs kostnaðar úr hendi Easy Jet vegna fyrirframgreiddrar á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er úrskurður Samgöngustofu endanlegur á stjórnsýslustigi og verður ekki skotið til annarra stjórnvalda. Málsaðilar geta leitað til dómstóla með ágreining sinn eftir hefðbundnum leiðum. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 30. október 2023

Ómar Sveinsson Andri Rúnar Gunnarsson