

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 18/2013 vegna kvörtunar um neitun um far með flugi EZY2296 þann 20. janúar 2013**

**I. Erindi**

Þann 16. maí sl. barst Flugmálastjórn Íslands (nú Samgöngustofa (SGS)) kvörtun frá A. Kvantandi átti bókað far með Easy Jet (EJ), flugi EZY2296 frá Keflavík til London Luton þann 20. janúar 2013. Kvantanda var hins vegar neitað um far með fluginu sökum þess að flugið hafði verið yfirbókað. Þar sem næsta flug EJ frá Keflavík til Bretlands hafi verið áætlað þann 24. janúar, keypti kvartandi far með flugi WOW air, sem var áætlað þann dag frá Keflavík til London Gatwick. Að hennar sögn var henni tjáð munnlega af flugvallarstarfsmanni að EJ samþykkti að endurgreiða henni flugmiða hjá WOW air og myndu endurgreiða henni miðann. Kvantandi hefði nokkrum sinnum beðið um skjalfesta sönnun þess efnis að EJ myndi endurgreiða henni fyrir flugið með WOW air en starfsfólk flugvallarins hefði aldrei orðið að þeirri beiðni hennar. Ítrekað hafi verið fyrir henni að kvittun fyrir miðakaupum með WOW air myndi duga. Hins vegar hefði EJ ekki fengist til að endurgreiða henni miðann hjá WOW air, né aukinn kostnað sem hún varð fyrir vegna seinkunarinnar. Í kvörtuninni eru kröfur kvartanda sundurliðaðar og eru þær eftirfarandi:

400 EUR í skaðabætur skv. b. lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB 261/2004. EJ hefði viðurkennt þessa kröfu þann 6. mars 2013 og greitt hana 13. mars 2013.

82,55 GBP vegna kaupa á flugmiða með fluginu sem henni var neitað um far með. Talan var áætluð þar sem kvartandi hafði ekki upplýsingar um sundurliðaðan kostnað. Samtals hafði kostnaður vegna flugs til og frá Keflavík kostað 165,11 GBP. EJ hefði viðurkennt þessa kröfu þann 2. apríl og áætlað að kostnaður við miðann hefði verið 91.01 GBP. EJ greiddi þessa kröfu þann 9. apríl 2013.

125,50 GBP vegna flugmiða með WOW air sem kvartandi hafi greitt fyrir til að komast heim þann 20. janúar eins og hún hefði skipulagt. Afrit af kvittun fyrir miðakaupin hafi verið sent til EJ þrisvar sinnum. EJ hefði ekki endurgreitt þennan kostnað og væri óljóst hvort þeir ætluðu sér að gera það.

24,90 GBP vegna lestarmiða sem kvartandi keypti til að komast frá Gatwick til East Croydon og leigubílaferðar frá East Croydon til Gipsy Hill þar sem bróðir kvartanda býr. Afrit af kvittun fyrir þessum kostnaði hafi verið sent til EJ þrisvar sinnum. EJ hefði ekki endurgreitt þennan kostnað og væri óljóst hvort þeir ætluðu sér að gera það.

64,10 GBP vegna lestarmiða sem kvartandi keypti til að geta náð í bílinn sinn. Kvantandi hafði afhent ferðafélögum sínum bíllyklana sína svo að þeir gætu komist heim frá flugvelliðum í Luton. Afrit af kvittun fyrir þeim kostnaði hafi verið sent til EJ þrisvar sinnum. EJ hefði ekki endurgreitt þennan kostnað og væri óljóst hvort þeir ætluðu sér að gera það.

Af kvörtuninni má ráða að kvartanda hafi hvorki verið kynnt réttindi sín né boðin aðstoð. Auk þess eru gerðar alvarlegar athugasemdir við hvernig staðið var að höfnuninni á fari. Ekki hafi verið kallað eftir sjálfboðaliðum sem vildu afsala sér sæti fyrr en að vélin var orðin fullsetin.

Með kvörtuninni fylgdu bréfaskipti kvartanda við EJ og afrit af kvittunum vegna kostnaðar.

## II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi EJ kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 16. maí sl. Umsögn félagsins barst þann 24. maí sl. Þar kemur fram að félagið hafi greitt 400 EUR til kvartanda þann 6. mars 2013. Hafi EJ þannig uppfyllt skyldu sína skv. 7. gr. reglugerðar EB 261/2004. EJ hafi einnig endurgreitt kvartanda flugmiðann þann 6. mars 2013. Hafi EJ þannig uppfyllt skyldu sína skv. 8. gr. reglugerðar EB 261/2004. Að því er varðaði endurgreiðslu á flugmiða með WOW air, þá sé ekki fyrir hendi nein sönnun þess að kvartandi hafi fengið loforð frá EJ um endurgreiðslu á þeim flugmiða. EJ bjóði farþegum aðeins slíkan valkost í þeim tilvikum þegar ekki er mögulegt að bjóða upp á annað EJ flug innan 4 daga. Kvartanda hafi verið boðið flug þann 24. janúar. Því hefði verið mögulegt að komast í annað flug innan 4 daga og því sé ekki mögulegt að kvartanda hafi verið boðið flug með WOW air. Enn fremur sé ljóst að ef slíkt tilboð hefði verið gefið af starfsmanni, sé sá starfsmaður skyldugur til að skrá það í bókunarupplýsingar farþega. Engar slíkar upplýsingar sé að finna í bókun kvartanda. Hvað sem því líði, þá liggja það fyrir að kröfur kvartanda væru að fá endurgreitt fyrir bæði flugmiðann með EJ og flugmiðann með WOW sem þýddi í raun að hún væri að reyna að fljúga ókeypis. Hið rétta í málinu væri að kvartandi ætti rétt á endurgreiðslu á EJ miðanum, auk endurgreiðslu á mismun á verði EJ miðans og WOW miðans. Þannig væri tryggt að kvartandi yrði ekki fyrir fjárhagslegu tapi vegna neitunarinnar um far. Til að sýna velvilja muni EJ endurgreiða þann mismun til kvartanda. Að því er kostnað vegna lestarmiða og leigubílfarar varðar segir að kvartandi hafi verið skráður í flug til Luton en í staðinn flogið til Gatwick. Í báðum tilfellum hefði kvartandi þurft að taka lest til East Croydon. Lestarmiði frá Gatwick til East Croydon kostaði minna en lestarmiði frá Luton til East Croydon. Kvartandi hefði því ekki orðið fyrr neinu fjárhagslegu tapi vegna þessa. Kvartandi hefði þurft að taka leigubíl frá East Croydon hvort sem henni hefði verið neitað um far eða ekki. Því sé ekkert orsakasambandi milli neitunarinnar um far og kostnaðinum við leigubíl. Einnig geti EJ ekki sér hvernig þeir séu ábyrgir vegna lestarmiða til Norwich 5 dögum eftir komu kvartanda til Bretlands. Því sé EJ ekki ábyrgt fyrir neinum af kostnaðinum vegna lestarmiða og leigubíla og muni ekki greiða fyrir þann kostnað.

Flugmálastjórn sendi kvartanda umsögn Easy Jet til athugasemda með tölvupósti þann 24. júní sl. Athugasemdir kvartanda bárust með tölvupósti þann 25. júní sl. Þar segir að umsögnin sé fyrsta heildstæða svar EJ sem fram hafi komið í málinu. Kvartandi vekur athygli á því að í svarinu sé ekkert vikið að þeim aðferðum sem beitt var við að ákvarða hvaða farþega skyldi neita um far. Er einnig ítrekað að kvartandi hefi verið fullvissaður af starfsfólki flugvallarins að miði hjá WOW air fengist endurgreiddur gegn kvittun en hún hafi ekki fengið neina skjalfesta staðfestingu á því þrátt fyrir að hafa ítrekað farið fram á það. Í umsögninni er

farið fram á að Flugmálastjórn (Samgöngustofa), sem eftirlitsstjórnvald, fái aðgang að tölvupóstum hjá EJ að því er varða mál hennar. Kvartandi tekur fram að hún hafi aldrei verið upplýst um þá stefnu EJ að bjóða farþegum aðeins far með öðrum flugrekanda þegar ekki er mögulegt að bjóða upp á annað EJ flug innan 4 daga. Hefði hún vitað af þeirri stefnu, hefði hún að öllum líkindum ekki greitt fyrir flug hjá öðrum flugrekanda án nokkurrar staðfestrar vissu um endurgreiðslu. Hún hafi ekki fengið neinar upplýsingar eða aðstoð og engir starfsmenn EJ hafi verið á staðnum. Að því er útgjöld vegna lestarmiða og leigubíla varða, þá taki umsögn EJ ekki mið af því að kvartandi hafði látið ferðafélögum sínum bíllykla sína í té svo að þeir gætu ekið heim frá flugvellið í Luton. Það sé því ekki rétt sem fram komi í umsögn EJ, að kvartandi hefði hvort sem er þurft að taka lest. Kvartandi geri sér grein fyrir því að EJ, líkt og fjölmargir flugrekendur, stundi þá starfshætti að yfirbóka flug sín. Þrátt fyrir að slíkir starfshættir leiði óhjákvæmilega til þess að farþegum sé stundum neitað um far virðist vera lítið um aðstoð fyrir farþega þar sem þeir eru upplýstir um valkosti sína. Þar sem enga starfsmenn EJ var að finna á staðnum, hafi kvartandi ekki átt annarra kosta vöð en að treysta þeim upplýsingum sem veittar voru munnlega af starfsfólki flugvallarins.

### 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 stjórnsýslulaga 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 neitunar um far 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.

Kvartandi átti bókað far með flugi EZY2296 þann 20. janúar 2013. Kvartanda var hins vegar neitað um far sökum þess að flugið hafði verið yfirbókað. Í 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að þegar flugrekandi sjái fram á að þurfa að neita farþega um far sem hann á rétt á, skuli flugrekandinn fyrst auglýsa eftir sjálfboðaliðum sem vilji afsala sér farskráningu gegn bótum samkvæmt skilyrðum sem viðkomandi farþegi og flugrekandinn komi sér saman um. Ef sjálfboðaliðar eru ekki nógu margir til að þeir farþegar sem eru með farskráningu fái far sé flugrekanda heimilt að neita farþega um far. Ef farþega er neitað um far skuli flugrekandinn greiða honum skaðabætur þegar í stað í samræmi við 7. gr. og aðstoða hann í samræmi við 8. og 9. gr. reglugerðarinnar.

Í erindi kvartanda eru gerðar athugasemdir við það hvernig staðið var að neitun á því að veita henni far. Ekki hafi verið kallað eftir sjálfboðaliðum sem vildu afsala sér fari fyrr en eftir að vélin hafi verið orðin fullsetin. Í 1. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að þegar starfandi flugrekandi sjái fram á að þurfa að neita farþega um far sem hann eigi rétt á skuli flugrekandinn fyrst auglýsa eftir sjálfboðaliðum sem vilja afsala sér farskráningu gegn bótum. SGS telur að það að auglýsa eftir sjálfboðaliðum eftir að vélin var orðin full setin, brjóti í bága við orðalag 1. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Flugrekandi hljóti að sjá fram á að þurfa að neita einhverjum um far áður en vélin er fullsetin. Er það því mat SGS að EJ hafi með þessu brotið í bága við skýrt orðalag 1. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Þegar kvartanda var neitað um far þann 20. janúar sl. átti hún rétt á skaðabótum þegar í stað samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB 261/2004. EJ greiddi bætur þann 6. mars 2013. Er það mat SGS að með því að greiða bæturnar ekki þegar í stað hafi EJ brotið í bága við skýrt orðalag reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012. Að mati SGS hefur EJ að öðru leyti uppfyllt skyldu sína skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012.

Þegar kvartanda var neitað um far þann 20. janúar sl. átti hún rétt á að fá endurgreitt eða breyta flugleið eftir því sem segir í 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í a lið 1. mgr. 8. gr. segir að farþegi skuli fá innan sjö daga endurgreitt að fullu, eftir þeim leiðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. EJ endurgreiddi flugmiðann þann 6. mars sl. Er það mat Samgöngustofu að með því að endurgreiða kvartanda flugmiðann ekki innan sjö daga hafi EJ brotið í bága við skýrt orðalag reglugerðar EB 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012. Að mati SGS hefur EJ að öðru leyti uppfyllt skyldu sína skv. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012 með því að endurgreiða flugmiða EJ og mismuninn á EJ flugmiðanum og WOW flugmiðanum.

Það er lykilatriði til að farþegar geti nýtt rétt sinn og tekið afstöðu til þeirra valkosta sem eiga að standa þeim til boða að þeir séu upplýstir um rétt sinn eins og skylt er skv. 14. gr. reglugerðarinnar. Í kvörtuninni kemur fram að EJ hafi ekki afhent kvartanda skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð eins og skylt er skv. 2. mgr. 14. gr. reglugerðarinnar. Er það mat SGS að EJ hafi ekki uppfyllt skyldu sína skv. 14. gr. gagnvart kvartanda og hafi með því athafnaleyfi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Kvartandi varð fyrir kostnaði vegna kaupa á lestarmiðum og fari með leigubíl sem rekja má til þess að henni hafi verið neitað um far. Flugrekandi ber ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, ábyrgð á kostnaði sem á farþega kann að falla, eftir að hafa komið á lokaákvörðunarstað. SGS sker ekki í ákvörðun þessari úr um bótarétt kvartanda á öðrum grundvelli. Verður kvartandi að hafa slíkar kröfur uppi á öðrum vettvangi. Enn fremur hefur SGS ekki heimild til að fá aðgang að tölvupóstum flugrekanda til að rannsaka hvort komist hafi á bindandi samningur um endurgreiðslu.

## Ákvörðunarorð

Kröfum kvartanda um endurgreiðslu aukins kostnaðar úr hendi Easy Jet vegna neitunar um far, er hafnað.

Easy Jet hefur brotið gegn ákvæðum 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að auglýsa ekki eftir sjálfboðaliðum fyrr en eftir að flugvélin var orðin full setin. Er þeim tilmælum beint til Easy Jet að félagið fari að skýru orðalagi 1. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þegar farþega er neitað um far.

Easy Jet hefur brotið gegn ákvæðum 3. mgr. 4. gr. sbr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að greiða kvartanda ekki bætur þegar í stað. Er þeim tilmælum beint til Easy Jet að félagið farið að skýru orðalagi 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB 261/2004 þegar farþega er neitað um far.

Easy Jet hefur brotið gegn ákvæðum 8. gr. reglugerðar EB 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, með því að endurgreiða kvartanda flugmiða sinn ekki innan 7 daga. Er þeim tilmælum beint til Easy Jet að félagið fari að skýru orðalagi 8. gr. reglugerðar EB 261/2004 þegar farþega er neitað um far.

Easy Jet hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa kvartanda ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Þeim fyrirmælum er beint til Easy Jet að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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. september 2013

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson