

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 42/2016 vegna kvörtunar um seinkun á flugi EZY1806 þann 28. júlí 2015.

I. Erindi

Þann 10. febrúar sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og B, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með Easyjet (EJ) með flugi EZY1806 frá Keflavík til Manchester og þaðan með flugi EZY1943 til Dalman í Tyrklandi. Áætluð brottför frá Keflavík var 09:05 en raunveruleg brottför var kl. 11:55, áætlaður komutími til Manchester var 11:45 að staðartíma en raunverulegur komutími var 14:40. Seinkun á brottför flugsins frá Keflavík varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu til Dalman. Kvartendum var útvegað annað flug til Dalman frá Bristol daginn eftir. Kvartendur krefjast bóta í samræmi við 7. gr. EB reglugerðar 261/2004 og endurgreiðslu á kostnaði sem féll á þau við að koma sér til Bristol.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi EJ kvörtunina til umsagnar þann 10. febrúar sl. svar EJ barst þann 11. febrúar þar sem kemur fram að flugi EZY1806 hafi seinkað um 2. klukkustundir og 55 mínútur sem skapi ekki bótarétt. Einnig tekur félagið fram að það selji bara staka leggi (point to point) ekki tengiflug og vísar í skilmála félagsins. Þannig að ef farþegi bóki tengiflug með félaginu þá sé um tvo samninga að ræða. Félagið hafi hinsvegar boðið kvartendum nýtt flug til Tyrklands sem í þessu tilfalli hafi verið frá Bristol. Umsögnin var send kvartendum til athugasemda þann 7. apríl og svar barst um hæl, þar sem fram kemur að ferðin hafi verið bókuð í einni bókun og kvartendur hafi þurft að keyra 400 km. til að komast í flugið sem þeim var boðið í stað þess sem kvartendur misstu af. Einnig hafi þau þurft að taka bílaleigubíla og borga gistingu.

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 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.

Líkt og að framan greinir ber flugrekandi á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 ábyrgð á því að koma farþegum til lokaáfangastaðar þess sem skilgreindur er í flutningssamningi.

Álitamál þessa máls er tvíþætt í fyrsta lagi hvort bótaréttur hafi skapast vegna seinkunar á brottför frá Keflavík og í öðru lagi hvort flutningssamningar kvartenda og EJ hafi falið í sér eina ferðabókun með brottför í Keflavík og lokaáfangastað í Dalman, eða hvort lokaáfangastaður í ferðinni frá Keflavík var Manchester.

Í málinu liggur fyrir að kvartendur keyptu farmiða af EJ á tilteknu bókunarnúmeri fyrir flug frá Keflavík til Manchester. Þá keyptu kvartendur farmiða af EJ á öðru bókunarnúmeri frá Manchester til Dalman. Eins og kemur fram í svari EJ þá selur félagið eingöngu stök flug – point to point - og vísar um það í samningsskilmála félagsins (sbr. gr. 3.1.6 í Terms and Conditions hjá EJ). Þannig gerir EJ sérstakan samning fyrir hvert flug og telst það lokaáfangastaður sem skilgreindur er í hverjum flutningssamningi. Með vísan til framangreinds ber EJ ekki ábyrgð á því sem gerðist eftir að hafa komið kvartendum frá Keflavík til Manchester.

Á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 myndast bótaréttur þegar 3. klst. seinkun eða meira verður á komu farþega á áfangastað. Miðað við gögn sem SGS hefur undir höndum þá var seinkun til Manchester 2. klst. og 55 mín. sem skapar ekki bótarétt. , Kröfu um bætur er því hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um bætur og endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Easyjet er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg 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, 30. júní 2016

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir