

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 17/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi EasyJet nr. EJU3970 þann 31. ágúst 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 5. janúar 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. EJU3970 á vegum EasyJet (EJ) þann 31. ágúst 2023 frá Keflavík til Mílanó. Áætlaður komutími var kl. 17:10. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 18:10 þann 1. september 2023 eða 25 klukkustundum eftir áætlaðan komutíma. Kvartendur ákváðu að ferðast ekki með fluginu.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur 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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu EJ.

#### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi kvörtunina til umsagnar EJ með tölvupósti þann 6. janúar 2024. Í svari EJ, sem barst þann 9. janúar 2024, kom eftirfarandi fram:

The above flight was delayed in arriving at its final destination by three or more hours. However, your client(s) is(are) recorded as a “NO SHOW” in our system which means that they did not travel on the above flight as they either failed to check-in or present themselves for boarding in accordance with the agreed Terms and Conditions of Carriage.

Therefore, as your client(s) did not travel, it is denied that your client(s) suffered a delay on arrival of three or more hours in reaching their final destination.

Should your client(s) be able to adduce further evidence to prove that they travelled by alternative means and thereby suffered a delay on arrival of three or more hours in reaching their final destination (i.e. the scheduled arrival airport as stated above), then we would invite them to submit this evidence so that we can re-evaluate this claim.

The Regulation provides no right to compensation pursuant to Article 7 of the Regulation for a delayed flight. The right to compensation pursuant to Article 7 of the Regulation for a delayed flight is provided for in the decision of the Court of Justice of the European Union (“CJEU”) in *Sturgeon v Condor C-402/07*. The decision of the court

was that passengers who suffer a delay of three or more hours in arriving at their final destination should be entitled to compensation pursuant to Article 7 of the Regulation

The decision in *Sturgeon* is clear that a passenger is required to arrive at their final destination of the flight. Where a passenger has chosen not to travel, there can be no arrival at their final destination.

We also rely on the CJEU case of *Air France SA v Folkerts C-11/11* in which the court confirmed that the loss of time constituting an inconvenience materialises, with regard to delayed flights, on arrival at the final destination, and a delay must be assessed, for the purposes of the compensation provided for in Article 7 of the Regulation, in relation to the scheduled arrival time at that destination.

It is therefore clear that, in order to be entitled for the compensation for delay, a passenger must first suffer the inconvenience of arriving at their final destination three or more hours after the scheduled time of arrival as it is upon arrival at the final destination that the inconvenience materialises

SGS sendi kvartendum svar EJ til umsagnar sama dag. Í svári kvartenda kom fram:

I wish to emphasize that my party and I had checked into the flight prior to its cancellation. Despite the offer of an alternative flight the following day, we made the difficult decision not to travel for the following reasons:

**Impact on Travel Plans:** The rescheduled flight was on my wife's 50th birthday, turning a planned four-day trip (Thursday to Sunday) with two full leisure days into a trip that allowed only one day without travel. This significant change rendered our trip effectively pointless, particularly in light of the special occasion we were celebrating.

**Lack of Clarification on Cancellation Reasons:** We have yet to receive any specific explanation from EasyJet as to why the flight was cancelled. This lack of communication has compounded our inconvenience and frustration.

**Incurred Non-Refundable Expenses:** As a result of the cancellation, we incurred non-refundable expenses, including hotel bookings and the cost of our return flight. These expenses represent a substantial financial loss, further exacerbating the impact of the cancellation on our travel plans.

I would like to highlight the importance of Regulation (EC) No. 261/2004 in safeguarding airline customers' rights. Without adequate compensation, airlines could cancel flights and reroute passengers to the next available flight without any financial consequences. This regulation serves as a crucial protection for passengers, ensuring that airlines are held accountable for their decisions and their impact on travellers. Denying compensation in situations like ours undermines the intent of the regulation and leaves passengers unfairly burdened by the consequences of airline actions.

Given these factors, our decision not to accept the alternative flight was both reasonable and justified. The cancellation and subsequent lack of viable alternatives offered by EasyJet significantly disrupted our plans, causing inconvenience and financial loss.

In light of these circumstances, and in accordance with Regulation (EC) No. 261/2004, I respectfully request that the Icelandic Travel Authority re-evaluate our entitlement to compensation for the disruption caused by the cancellation of flight EJU3970.

SGS óskaði eftir frekari upplýsingum frá EJ um þær upplýsingar sem kvartendur fengu í kjölfar seinkunarinnar með tölvupósti dags. 16. janúar 2024. Þar var einnig bent á að kvartendur hefðu komið til innritunar í umrætt flug. Í svari EJ kom fram:

Although, the passengers presented themselves at the Airport on the day of the Flight, they did not travel on the overnight delayed flight, the next day.

Mr Sigurjonsson has received free of charge transfer to the overnight delayed flight, once the disruption was confirmed, however he decided not to travel, and is registered in our system as NO SHOW passenger.

On the day, the original flight was delayed, Mr Sigurjonsson has filled, through easyJet Compensation Claims Portal, webform in order to know if he was entitled to EU compensation. (Exhibit 1) The Regulation provides no right to compensation pursuant to Article 7 of the Regulation for a delayed flight.

The right to compensation pursuant to Article 7 of the Regulation for a delayed flight is provided for in the decision of the Court of Justice of the European Union (“CJEU”) in *Sturgeon v Condor C-402/07*. The decision of the court was that passengers who suffer a delay of three or more hours in arriving at their final destination should be entitled to compensation pursuant to Article 7 of the Regulation.

The decision in *Sturgeon* is clear that a passenger is required to arrive at their final destination of the flight. Where a passenger has chosen not to travel, there can be no arrival at their final destination.

We also rely on the CJEU case of *Air France SA v Folkerts C-11/11* in which the court confirmed that the loss of time constituting an inconvenience materialises, with regard to delayed flights, on arrival at the final destination, and a delay must be assessed, for the purposes of the compensation provided for in Article 7 of the Regulation, in relation to the scheduled arrival time at that destination.

It is therefore clear that, in order to be entitled for the compensation for delay, a passenger must first suffer the inconvenience of arriving at their final destination three or more hours after the scheduled time of arrival as it is upon arrival at the final destination that the inconvenience materialises.

Should your client(s) be able to adduce further evidence to prove that they travelled by alternative means and thereby suffered a delay on arrival of three or more hours in

reaching their final destination (i.e. the scheduled arrival airport as stated above), then we would invite them to submit this evidence so that we can re-evaluate this claim

SGS óskaði einnig frekari upplýsingum frá kvartendum um þær upplýsingar sem þeir hefðu fengið í kjölfar seinkunar á flugi þeirra. Í svari kvartenda kom þetta fram:

Þær upplýsingar sem við fengum voru á skjá í Keflavík um að flugið hafi verið fellt niður. Við fengum síðar upplýsingar um að það hafi verið "sameinað" flugi næsta dag án þess að við hefðum neitt val.

SGS óskaði eftir nánari skýringum af hálfu EJ með tölvupósti dags. 14. maí 2024. Í svari sínu ítrekaði EJ fyrri svör.

### **III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu**

SGS 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 SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS 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. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er SGS 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.

### **Staðlaðar skaðabætur**

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. EJU3970 frá Keflavík til Mílanó þann 31. ágúst 2023 og að fluginu seinkaði um 25 klukkustundir. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort skilyrði bótaskyldu um a.m.k. þriggja klukkustunda seinkun á komu á lokaáfangastað sé uppfyllt, sbr. umfjöllun hér að framan. Í dómi Evrópudómstólsins í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07 (Sturgeon) kemur fram að 5. – 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 skuli skýrð á þá vegu að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu njóti sömu réttinda og farþegar sem verða fyrir aflýsingu að því er varðar rétt til staðlaðra skaðabóta, að því tilskildu að þeir komi á lokaáfangastað þremur klukkustundum eða meira eftir áætlaðan komutíma. Stöðluðum skaðabótum er þannig ætlað að bæta upp fyrir óhagræði sem verður vegna tímamissis (e. *loss of time*), sem nemur a.m.k. þremur klukkustundum, og farþegar hafa raunverulega orðið fyrir. Fyrir liggur að kvartendur mættu ekki í hið seinkaða flug og geta því ekki átt rétt til staðlaðra skaðabóta samkvæmt framangreindu. Koma ástæður seinkunarinnar því ekki til frekari skoðunar. Verður kröfum þeirra um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

### **Réttur til aðstoðar**

Við þær aðstæður við seinkun þegar ástæða er til að ætla að brottför verði a.m.k. degi síðar en áður var tilkynnt ber flugrekanda að bjóða aðstoðina sem felst í 1. – 3. tölul. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Flugrekanda ber einnig við slíkar aðstæður að bjóða aðstoðina sem tilgreind er í a-lið 1. mgr. 8. gr., þ.e. endurgreiðslu flugmiðans og flug til baka til fyrsta brottfararstaðar ef við á. SGS hefur óskað eftir nánari skýringum frá EJ um það hvort kvartendum hafi verið kynnt réttindi sín samkvæmt framangreindu með tölvupóstum dagana 16. janúar 2024 og 14. maí 2024. EJ hefur í svörum sínum ekki sýnt fram á þær upplýsingar sem kvartendur fengu í kjölfar seinkunarinnar. Er það mat SGS samkvæmt framangreindu að kvartendur eigi rétt á endurgreiðslu flugfargjaldsins samkvæmt bókun, bæði vegna út- og heimflugs, sbr. a-liður 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

### **Endurgreiðsla útlagðs kostnaðar**

Fyrirframgreiddur kostnaður vegna hótलगistingar telst til afleidds tjóns og fellur ekki undir reglugerð EB nr. 261/2004 og verða kvartendur að leita réttar síns fyrir þeirri kröfu sinni á öðrum vettvangi.

## Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi EasyJet vegna seinkunar á flugi nr. EJU3970 þann 31. ágúst 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

EasyJet ber að endurgreiða kvartendum flugfargjöld samkvæmt bókun vegna út- og heimflugs frá Keflavík til Mílanó og til baka.

Kröfu um endurgreiðslu fyrirframgreidds hóteltkostnaðar er vísað frá.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar.

Reykjavík, 13. febrúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson