

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 3/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Easyjet 8508 þann 17. nóvember 2018.

I. Erindi

Þann 12. febrúar 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Jacqueline AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi Easyjet (EZY) EZY8508 frá Keflavík til London Gatwick þann 17. nóvember 2018, áætluð brottför var kl. 19:30 en fluginu var aflýst vegna veðurs. Kvartendur áttu bókað tengiflug frá London til Alicante á öðru bókunarnúmeri.

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. 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

Samgöngustofa sendi EZY kvörtunina til umsagnar þann 12. febrúar 2019, í svari EZY þann 22. febrúar kom m.a. fram að:

„High winds over Keflavik Airport meant that airport authorities deemed it necessary to suspend all ground operations as ground crew were not able to work safely. Weather forecasts did not show improvement of adverse weather conditions, therefore the Airline had no alternative but to delay EZY8507 overnight and operate on the following day, once the weather improved. ...

The Flight was disrupted due adverse weather conditions as described above. This amounts to an extraordinary circumstance. The carrier took reasonable measures to avoid disruption; however, these reasonable measures were not capable of avoiding the disruption in this case. On that basis we have no liability to pay compensation to the Passenger.“

Svar EZY var sent kvartendum þann 22. febrúar 2019, í umsögn kvartenda sem barst SGS þann 24. febrúar tiltóku þeir á að flugrekandi hafi ekki útskýrt af hverju önnur flug hafi flogið þennan dag. Kvartendur fara einnig fram á að fá tengiflug sitt til Alicante endurgreitt eða flugið sem kvartendur neyddust til kaupa þess í stað.

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 stjórnisýslulaga 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.

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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi EJ nr. EZY8508 þann 17. nóvember kl. 19:30 og fluginu var aflýst vegna veðurs.

Álitaefni þessa máls er hvort að aflýsingu á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Í fylgigögnum með athugasemdum EYZY við kvörtuninni koma fram upplýsingar úr flugrekstarkerfi félagsins sem sýna fram á að aflýsing hafi átt sér sökum slæmra veðuraðstæðna. Að mati SGS hefur flugrekandinn sýnt nægjanlega fram á að slæm veðurskilyrði voru orsök aflýsingarinnar.

Telur SGS því að rekja megi aflýsinguna til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartanda.

Þá hafa kvartendur lagt fram bótakröfu vegna endurgreiðslu kostnaðar sökum þess að þeir misstu af tengiflugi með öðrum flugrekanda. Flugrekandi ber ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, ábyrgð á framangreindu tjóni kvartanda. Sker Samgöngustofa því ekki úr um bótarétt kvartanda á öðrum grundvelli en þeim sem fella má undir framangreinda reglugerð. Verður kvartandi því að hafa slíka kröfu uppi á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi Easyjet skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 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, 8. janúar 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson