

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 10/2013 vegna kvörtunar um seinkun á flugi EZY2296 þann 5. ágúst 2012

### I. Erindi

Þann 25. september 2012 barst Flugmálastjórn Íslands (nú Samgöngustofa (SGS)) kvörtun frá A. Kvartandi átti bókað far með flugi EasyJet (EJ) 2296 frá Keflavík til London 5. ágúst 2012 kl. 10.00. Áætlaður komutími til London var kl. 14.00 að staðartíma. Fluginu seinkaði um 24 klst. Kvartandi beið í Keflavík til kl. 15.00 en þá kom upp á skjáinn að fluginu væri aflýst. Kvartandi ákvað þá að fara heim þar sem tilgangur ferðarinnar var að mæta á fund sama dag en kvartandi átti flug heim sama kvöld með Iceland Express. Kvartandi hefur farið fram á skaðabætur frá EasyJet fyrir flugmiðanum með Easy Jet 112 GBP, flugmiðanum með Iceland Express kr. 25.132, kr. 1.500 fyrir pizzu sem hann keypti meðan hann beið, þar sem EasyJet bauð ekki upp á þjónustu á flugvellinum, lestarmiðum samtals að fjárhæð 12.48 GBP og akstur til og frá Keflavík með einkabíl kr. 11.280. EasyJet hefur boðist til að endurgreiða kvartanda 112.01 GBP fyrir flugmiðanum en segist ekki geta endurgreitt frekari kostnað.

Kvartandi fer fram á skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar. Í kvörtun kemur fram að kvartandi hafi ekki fengið upplýsingar frá EasyJet um réttindi sín.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi EJ kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 2. október sl. Þann 4. október sl. barst svar frá EJ þar sem fram kemur m.a. að EJ hafi endurgreitt kvartanda 112.01 GBP auk þess sem EJ hafi endurgreitt honum þann kostnað sem hann hafi getað sýnt fram á 12.48 GBP. Þar sem kvartandi hafi ekki getað sýnt fram á annan kostnað þá hafi hann ekki verið endurgreiddur. Auk þess segir EJ að þar sem kvartandi hafi rift kaupum sínum með því að nota ekki flugið með EJ þá beri félagið enga ábyrgð á kostnaði sem fellur til eftir að hann rifti kaupunum. Varðandi kröfu um skaðabætur þá hafnar EJ því að félaginu sé skylt að greiða bætur vegna seinkunar með vísan til reglugerðar EB nr. 261/2004. EJ segist vera kunnugt um *Sturgeon* dóminn en fylgi því ekki eftir að farþegar eigi rétt á bótum þar sem frumalþjóðleg löggjöf banni að greiddar séu bætur fyrir seinkun ef bæturnar séu til refsingar eða fælingar og vísa í því sambandi til 29. gr. Montreal samningsins. Að mati EJ gengur Montreal samningurinn framur afleiddri ESB löggjöf, reglugerðinni, og einnig þriðja stig löggjöf, dómum ESB dómstólsins. *Sturgeon* dómurinn sé rangur og hið rétta sé að bætur eigi ekki að greiða þegar um er að ræða seinkun.

### 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 ásamt síðari breytingum. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáskilanna 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 seinkunar á flugi 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.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað 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 síðar eða meira en upprunalega áætlun flugrekendans 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.

Loftferðalög 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 farþegar 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.

Í ljósi sérstaks eðlis loftflutninga og mikilvægi tæknibúnaðar í flugvélum standa flugrekendur frammi fyrir margskonar tæknilegum vandamálum samfara starfrækslu flugvéla. Í dómi

Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð nr. 261/2004 með þeim hætti að tæknileg vandamál sem koma í ljós við viðhald eða stafa af vanrækslu á viðhaldi yrði að telja hluta af venjulegri starfsemi flugrekanda. Þá geti einungis verið um að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ef aðstæðurnar eigi rætur að rekja til atvika, líkt og þær aðstæður sem taldar eru upp í 14. inngangslíð reglugerðarinnar, sem ekki séu hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og séu utan þess sem flugrekandi geti haft stjórn á með hliðsjón af eðli og uppruna.

Kvartandi átti bókað far með flugi EZY2296 frá Keflavík til London þann 5. ágúst 2012. Flugíð fór frá Keflavík 20 klst. eftir áætlaðan brottfarartíma. Krefst kvartandi skaðabóta með hliðsjón af reglugerð EB nr. 261/2004. Samgöngustofa getur ekki fallist á þau rök EJ að dómur Evrópudómstólsins í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07 (Sturgeon) sé rangt fordæmi sem ekki beri að fylgja. Ekki verði heldur litið á dóma Evrópudómstólsins sem þriðja stigs löggjöf sem víki fyrir sáttmálanum. Í máli Evrópudómstólsins C-11/11 var réttur farþega sem verða fyrir meira en 3 klst seinkun til skaðabóta staðfestur. Er það tekið fram að þegar farþegar verði fyrir meira en 3. klst seinkun, megi jafna því til þess að flugi hafi verið aflýst þar sem farþegar hafi þá orðið fyrir óafturkræfum missi á tíma og þannig orðið fyrir töluverðum óþægindum. Í ljósi framangreinds ber EasyJet að greiða kvartanda 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2004 vegna seinkunar flugsins.

Eins og fram hefur komið hefur EJ fallist á endurgreiðslu flugmiðans og endurgreiðslu rútumíða sem kvartandi keypti af EJ.

Í kvörtuninni eru tiltekin brot EJ á skyldu til þess að veita þjónustu skv. reglugerð EB nr. 261/2004. SGS vill af þessu tilefni taka fram að á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 9. gr. reglugerðarinnar að bjóða farþegum endurgjaldslaut máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar og einnig, eftir því sem við á, hótalgistingu og flutning á milli flugvallar og gistaðstöðu. Að auki skal farþegum boðið að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita eða bréfsíma eða með tölvupósti þeim að kostnaðarlausu. Í samræmi við frásögn kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af EJ er það mat SGS að EJ hafi brotið framangreinda skyldu þar sem félagið virðist ekki hafa veitt þeim fullnægjandi þjónustu í samræmi við 9. gr. reglugerðarinnar. Kvartandi átti rétt á að fá máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar, sbr. a-lið 1. mgr. 9. greinar. Er það niðurstaða SGS að kvartandi eigi rétt á að fá endurgreiddan kostnað frá EJ vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartandi gerir kröfu um greiðslu kostnaðar vegna flugmiða með Iceland Express frá London til Keflavíkur og vegna aksturs til og frá Keflavíkur með einkabíl. Að mati SGS þá falla þær kröfur utan gildissviðs reglugerðar EB nr. 261/2004. SGS sker ekki í ákvörðun þessari úr um mögulegan bótarétt kvartanda hvað varðar þessa þætti. Verður kvartandi að hafa slíkar kröfur uppi á öðrum vettvangi.

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. Kvartanda voru ekki afhentar 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 athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

### **Ákvörðunarorð**

EasyJet skal greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

EasyJet skal endurgreiða kvartanda kostnað vegna máltíða í samræmi við lengd tafarinnar sbr. a-lið 1. mgr. 9. greinar reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

EasyJet hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 með því að upplýsa ekki kvartanda um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrirmælum er beint að EasyJet 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 14. ágúst 2013

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Magnús Dige Baldursson