

## Úrskurður Samgöngustofu nr. 30/2023 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Easyjet nr. U22296 þann 27. júlí 2022.

### I. Erindi

Þann 17. ágúst 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Easyjet (EJ) nr. U22296 frá Keflavík til Luton og þaðan tengiflug til Madrid þann 27. júlí 2022 og var kvartendum neitað um far með fluginu frá Keflavík.

Að sögn kvartenda mættu þeir til innritunar tímanlega og þegar þeir voru að undirbúa sig fyrir byrðingu var þeim ráðlagt af flugáhafnarmedlimi í umræddu flugi um að fara ekki með fluginu sökum þess að einn kvartenda var veikur. Kvartendur halda því fram að viðkomandi flugáhafnarmedlimur hafi þess í stað boðið kvartendum að fljúga síðar. Síðar hafi komið í ljós að ekki hafi verið fótur fyrir slíku boði og urðu kvartendur því að sjálfir að útvega sér ný flug til lokaákvörðunarstaðar og bera þann kostnað sjálfir.

Að sögn EJ mættu kvartendur ekki (e. no show) í flug nr. U2229 þann 27. júlí 2022 sökum þess að þeir hafi verið of veikir til að fljúga með umræddu flugi.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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

SGS sendi EJ kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 17. ágúst 2022. Í umsögn EJ sem barst þann 6. september 2022 kom eftirfarandi fram:

It is admitted that the above flight was delayed in arriving at its final destination, however, your clients are recorded as a “NO SHOW” in our system which means that they did not travel on the above flight as according to the Airport notes they were sick and decided not to fly. **Exhibit 1 and Exhibit 2**

Therefore, as your clients did not travel, it is denied that your clients suffered a delay on arrival in reaching their final destination.

Should your clients 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 sendi kvartendum svar EJ til umsagnar þann 6. september 2022. Engin frekari svör bárust frá kvartendum við meðferð málsins.

Þann 6. september sendi SGS eftirfarandi erindi til EJ:

According to the claimants they had checked in but were made to leave:

*They denied us access to the plane once the bags were checked in and the boarding was done, because they said it was better for my wife, because she was a little dizzy. They deceived us saying that they provided us with a later flight and it was a lie. We had to pay for other flights with another company because they left us abandoned with 2 children. We found the suitcases broken, wet and abandoned. (Google translate from Spanish).*

In your response it says „customer decided not to fly“ so they are not a no show. The matter in question is why the customer decided not to fly, according to the claim advised by your staff and the promise of another later flight? Please respond to this.

Í svári EJ sem barst þann 19. september 2022 kom eftirfarandi fram:

Thank you for email date the 6th of September 2022. Attached please find the evidence pack for the above-mentioned reference. Please kindly note, that although the Passengers are recorded in our system as "No SHOW", according to the booking comments "They decided not to fly due to sickness". Regarding the promise of later flight, there is no evidence found in the passengers' booking stating such offer was made and accepted by the passengers. We trust the attached will adequately address your concerns.

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

Samgöngustofa 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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal Samgöngustofa 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. 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.

Álitaefnið í þessu máli er hvort að ákvörðun EJ um að neita kvartendum um far er bótaskyld úr hendi flugrekanda á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. U22296 þann 27. júlí 2022 og að þeim var neitað um far þrátt fyrir að hafa verið með staðfesta farskráningu í umrætt flug og komið til innritunar tímanlega, sbr. 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar, þjónustu og aðstoð samkvæmt 8. og 9. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá þá skýringu á hugtakinu „neitun um far“ á þá leið að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðunum sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d af heilbrigðis- eða öryggisástæðum. Verði slíkar ástæður taldar vera fyrir hendi fellur athæfið ekki undir „neitun á fari“ samkvæmt framangreindri reglugerð.

Með hliðsjón af umfjöllun í kafla II. (málavextir og bréfaskipti) má sjá að ágreiningur þessa máls snýr að því hvort að flugáhafnar meðlimur EJ í hafi boðið kvartendum við byrðingu nýtt flug vegna veikinda eins kvartenda. Eða hvort kvartendur hafi sjálfir tekið ákvörðun um að fljúga ekki vegna veikinda eins þeirra. Má því sjá að hér stendur orð gegn orði.

Má því sjá að í máli þessu stendur orð gegn orði í ljósi þess að EJ hefur hafnað því að flugáhafnar meðlimur í umræddu flugi hafi boðið kvartendum ný flug til lokaákvörðunarstaðar vegna veikinda eins þeirra.

SGS hefur því ekki forsendur til að staðfesta fullyrðingu kvartenda þess efnis að flugáhafnar meðlimur í umræddu flugi á vegum EJ hafi boðið kvartendum að fljúga síðar þeim að kostnaðarlausu. Að mati SGS er það hlutverk dómstóla að skera úr um slíka sönnun sem varðar vitnisburði aðila máls.

Með vísan til framangreinds er það mat SGS að ekki hafi verið um neitun á fari að ræða í skilningi j-liðar 2. gr. og 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er því kröfum kvartenda hafnað.

### *Úrskurðarorð*

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu á útlögðum kostnaði úr hendi Easyjet samkvæmt 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

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.

Reykjavík, 17. febrúar 2023

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson