

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 36/2015 vegna kvörtunar um aflýsing á flugi EZS1246 þann 6. janúar 2015

I. Erindi

Þann 28. janúar sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A, hér eftir kvartandi. Kvartandi átti bókað flug með flugi Easyjet (EJ) EZS1246 þann 6. janúar kl. 17:10, fluginu var aflýst vegna veðurs eftir að farþegar höfðu þurft að bíða í u.þ.b. 3. klst. um borð í vélinni. Raunverulegur brottfarartími flugsins varð svo daginn eftir, eða þann 7. janúar kl. 7:30 en kvartandi fór ekki með því flugi heldur með öðru flugi EJ sem kvartandi bókaði sjálfur. Farþegum var ekki boðið upp á þá þjónustu sem þeir áttu rétt á og voru ekki upplýstir um réttindi sín. Kvartandi fer fram á bætur auk endurgreiðslu kostnaðar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi EJ kvörtunina til umsagnar þann 30. janúar sl. Svar EJ barst þann 16. febrúar. Í svari EJ kemur fram að fluginu hafi verið aflýst vegna veðurs og því eigi kvartandi ekki rétt á bótum. Einnig heldur EJ því fram að þar sem kvartandi hafi ekki mætt í flugið [væntanlega átt við flugið þann 7. janúar] eigi hann þ.a.l. ekki rétt á endurgreiðslu farmiða og kostnaðar. SGS sendi kvartanda umsögn EJ til umsagnar sama dag og fékk svar 16. mars sl. Þar kemur fram að einhverjar flugvélar Ícelandair hafi verið að fara á sama tíma og beðið var eftir brottför hjá EJ, farþegar hafi hvorki fengið upplýsingar um réttindi sín né þá þjónustu sem þeir áttu rétt á. Einnig lýsir kvartandi furðu sinni á því að EJ noti flugvélar sem henti ekki við íslenskar aðstæður. Kvartandi segir að ástæða þess að hún hafi valið síðdegisflug sé að hún sé gigtarsjúklingur og þurfi góða hvíld fyrir flug og hafi þ.a.l. ekki treyst sér til að mæta í flug morguninn eftir. Kostnaður sem kvartandi varð fyrir vegna aflýsingar sé: nýr miði með EJ, símakostnaður á meðan beðið var í vélinni og auka ferðir milli Keflavíkur og Reykjavíkur.

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 stjórnsýslulaga 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 flugi EJ EZS1246 þann 6. janúar sl. var aflýst vegna veðurs. Tvö álitamál þarf að skera úr um, hvort kvartandi eigi rétt á skaðabótum og hvort hún eigi rétt á endurgreiðslu á kostnaði sem hún varð fyrir vegna aflýsingarinnar. Réttur til skaðabóta fellur niður ef um óviðráðanlegar aðstæður hefur verið um að ræða, í þessu tilfelli er ljóst m.a. vegna gagna sem EJ sendir með sinni umsögn sem og lýsingu kvartanda á aðstæðum að veður var mjög slæmt. Ekki skiptir máli í þessu sambandi þó að aðrar flugvélar hafi farið frá Keflavík á þeim tíma sem beðið var. Ef að flugstjóri metur aðstæður þannig að ekki sé fært að fara í loftið þá verður að virða þá ákvörðun hans m.t.t. til aðstæðna og samþykkja þá útskýringu EJ að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða. Kröfu kvartanda um skaðabætur er því hafnað.

Hinsvegar er ljóst að EJ fylgdi ekki ákvæðum EB reglugerðar 261/2004 eftir að fluginu var aflýst, en þar segir í 5. gr. að við aflýsingu eigi að bjóða farþegum aðstoð í samræmi við 8. gr. reglugerðarinnar. Í 8. gr. kemur fram að það eigi að bjóða farþeganum val um endurgreiðslu farmiða og nýs flugs. EJ bauð kvartanda ekki val, en færði kvartanda óumbeðið á flug

morguninn eftir. Af gögnum málsins má ráða að kvartandi hefði þegið endurgreiðslu miða eða annað flug síðar, þar sem kvartandi treysti sér ekki til að taka flugið um morguninn vegna veikinda sinna. EJ ber því að endurgreiða kvartanda hinn upprunalega farmiða að fullu.

Í 5. gr. EB reglugerðar 261/2004 er ennfremur vísað í þá þjónustu sem farþegi á rétt á við aflýsingu flugs þ.m.t. ferðir til og frá flugvelli sem og tvö símtöl. Gera verður þá kröfu til farþega að þeir noti símtöl af skynsemi.

Það er mat SGS að EJ beri að endurgreiða kvartanda sannanlegan kostnað við ferðir til og frá flugvelli. Einnig ber EJ að greiða fyrir tvö símtöl, samtals 10 CHF. Er þá miðað við 5 mínútna símtöl á 1. CHF mínútuverði samkvæmt gjaldskrá CoopMobile.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur vegna aflýsingar á flugi EZS1246 6. janúar sl. er hafnað.

EJ ber að endurgreiða kvartanda ónotaðan flugmiða með aukakostnaði vegna flugs EZS1246 samtals. 137.15 CHF. Símtalakostnað samtals 10 CHF og sannanlegan kostnað við ferðir til og frá Keflavík.

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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 12. nóvember 2015

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir