

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 125/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi EasyJet nr. EZY6540 þann 25. mars 2023.**

#### **I. Erindi**

Þann 28. mars 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. EZY6540 á vegum EasyJet (EJ) kl. 12:20 25. mars 2023 frá Keflavík til London. Áætlaður komutími var kl. 15:30. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 16:25 eða seinkun um 55 mínútur eftir áætlaðan komutíma. Kvartendur áttu sjálfstætt tengiflug sem þeir misstu af vegna þessarar seinkunar.

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. Einnig fara kvartendur fram á greiðslu kostnaðar vegna flugsins sem þeir misstu af vegna seinkunarinnar.

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

SGS sendi EJ kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 11. apríl 2023. Í svari EJ, sem barst þann 27. apríl kom eftirfarandi fram:

The above flight was scheduled to arrive on stand at Gatwick Airport (LGW) at 15:30 UTC on 25/03/2023.

Upon arrival at the final destination, the main doors to the aircraft that operated that flight were opened 16:25 UTC (see attached) on 25/03/2023. As such we can confirm that, in accordance with the judgment of the Court of Justice of the European Union in Germanwings GmbH v Ronny Henning Case C-452/13, the above flight was delayed on arrival by less than 3 hours and does not meet the requisite threshold for compensation for the purposes of the Regulation or otherwise.

Also, please be informed that article 16 of easyJet Terms and Conditions, accepted by the Passenger while booking the Flight, informs about no liability in case of missing connecting flights:

1. easyJet is a point-to-point carrier and we do not operate connecting or 'through tickets' for our flights or the flights of other carriers.
2. If you have booked an onward flight with easyJet or another carrier, this represents a separate contract of carriage. We do not guarantee or accept liability for missed

onward carriage on a subsequent flight. Where you choose to book such an onward flight, you are responsible for ensuring that you comply with all checkin, baggage and travel document requirements for that flight. To benefit from separate protections for self-connecting flights please see Worldwide by easyJet.

3. We require you to have the right to enter the country of arrival of your flight. We do not take into account any onward flight you may have (even if there is an airside transfer route at that arrival airport). This requirement also applies if you booked through Worldwide by easyJet.

On that basis we have no liability to pay compensation to your client.

SGS sendi kvartendum svar EJ til umsagnar þann 27. apríl 2023, ekkert efnislegt svar barst en í fyrri samskiptum þá höfðu kvartendur komið á framfæri skoðun sinni:

I already received the company answer and, as we all expected, they are not agreeing with my claim.

They alleged that EasyJet is a "point-to-point company" and they are not responsible for the client after arrival at their destination and the connecting flight is a contract outside the company.

Of course they are responsible if the delay from their flight impacts on other flights.

### **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 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 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. EZY6540 frá Keflavík til London þann 25. mars 2023 og að fluginu seinkaði um 55 mínútur. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024.

Skilyrði bótaskyldu vegna seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er að seinkun hafi numið a.m.k. þremur klukkustundum óháð vegalengd flugsins. Í máli þessu nam seinkun á komu á áfangastað 55 mínútum. Í sameinuðum málum Evrópudómstólsins nr. C-402/07 og 432/07 „Sturgeon“ komst dómurinn að þeirri niðurstöðu að bótaskylda stofnast skv. reglugerð EB nr. 261/2004 ef seinkun á komutíma er þrjár klukkustundir eða lengri. Skilyrði bótaskyldu seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eru því ekki uppfyllt. Er því kröfu kvartenda hafnað.

### **Krafa um afleitt tjón**

Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna kostnaðar við að koma sér á lokaáfangastað sinn. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. reglugerð EB nr. 261/2004, lögum um loftferðir nr. 80/2022 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verða kvartendur því 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. EZY6540 þann 25. mars 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar við að komast á áfangastað sinn 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.

Reykjavík, 14. nóvember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson