

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 15/2013 vegna kvörtunar um seinkun á flugi EZY2296 þann 5. ágúst 2012

I. Erindi

Þann 20. september sl. barst Flugmálastjórn (nú Samgöngustofa (SGS)) kvörtun frá A fyrir sína hönd og fjölskyldu sinnar sem hún ferðaðist með. Kvartendur áttu bókað far með EasyJet (EJ) EZY2296 frá Keflavík til London kl. 10.00 þann 5. ágúst 2012. Fluginu seinkaði hins vegar um 20 klst. vegna vélarbilunar. Farþegum var ekið á hótél þar sem þau fengu kvöldmat og gistingu og var síðan ekið aftur á flugvöllinn snemma morguninn eftir. Urðu þau fyrir útgjöldum við kaup á mat, þar sem flugrekandinn bauð ekki upp á neitt utan kvöldmáltíðarinnar, vinnutaps og vegna aukinnar notkunar á bílastæði. Telja þau sig eiga rétt á skaðabótum vegna þessa. Í kvörtuninni kemur fram að EJ hafi neitað að greiða bætur vegna seinkunarinnar. Kvartandi fer fram á skaðabætur vegna seinkunarinnar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi EJ kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 21. september sl. Þann 24. október sl. barst svar frá EJ þar sem fram kemur að EJ viðurkenni ábyrgð vegna kostnaðar við seinkunina og hafi endurgreitt kvartanda 44.04 GBP vegna útgjalda á meðan að á seinkuninni stóð. Varðandi kröfu um skaðabætur þá hafnar EJ því að félaginu sé skylt að greiða skaðabætur vegna seinkunar með vísan til reglugerðar EB EB nr. 261/2004. Sé það vegna þess að um hafi verið að ræða seinkun en ekki aflýsingu og þess vegna eigi 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ekki við. EJ segist vera kunnugt um *Sturgeon* dóminn (sameinuð mál C-402/07 og C-432/07) en fylgi því ekki 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 stigs löggjöf, dómum ESB dómstólsins. *Sturgeon* dómurinn sé rangur og hið rétta sé að bætur eigi ekki að greiða þegar um er að ræða seinkun.

Athugasemdir við umsögn EJ bárust frá Susan Whittaker. Hafði hún heyrt af nýlegum dómi Evrópudómstólsins sem staðfesti skaðabótarétt farþega sem orðið höfðu fyrir meira en þriggja klukkutíma seinkun sem rekja mætti til flugrekandans. Það hlyti að renna frekari stoðum undir kröfu hennar um skaðabætur.

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 stjórnarsýslulaga 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 var 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.

Kvartendur áttu bókað far með flugi EZY2296 frá Keflavík til London þann 5. ágúst 2012. Flugíð fór frá Keflavík 20 klst. eftir áætlaðan brottfarartíma. Kvartendur krefjast 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 þar 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 hverjum kvartanda 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2004 vegna seinkunar flugsins.

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. Af framkomnum gögnum er ekki að sjá að kvartendum hafi verið 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 kvartendum og hafi með því athafnaleyfi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

EasyJet skal greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur, samtals 1600 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

EasyJet hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa kvartendur ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Þeim fyrimælum er beint til EasyJet að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

Ákvörðun þessi er kæránleg 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 14. ágúst 2013

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Magnús Dige Baldursson