

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 26/2015 vegna kvörtunar um seinkun á flugi
EZY2296 þann 16. desember 2014.**

I. Erindi

Þann 22. janúar sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A og B, hér eftir nefnd kvartendur. Kvartendur áttu bókað far með flugi Easyjet (EJ) EZY2296 þann 16. desember 2014, áætluð brottför frá Keflavík var kl. 11.30 en raunveruleg brottför var um kl. 20.20. Kvartendur kváðust hvorki hafa fengið upplýsingar um réttindi sín né nægilega þjónustu í Keflavík. Matarmiðum hafi verið úthlutað þegar beðið var um þá en vegna lélegs gengis hafi þeir ekki dugað fyrir bæði mat og drykk.

Kvartendur krefjast skaðabóta vegna seinkunarinnar skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi EJ kvörtunina með tölvupósti 4. febrúar sl. Þann 25. febrúar barst svar frá EJ: Í svari EJ kemur fram að félagið telji að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða. Ástæða seinkunarinnar hafi verið sú að flugvélin sem átti að nota í flugið frá Keflavík hafi ekki komist þangað vegna veðurs og þurft að snúa frá og lenda í Inverness í Skotlandi. Þar hafi svo þurft að skipta um áhöfn þar sem að ljóst hafi verið að hún myndi renna út á tíma.

Þann 26. febrúar sl. sendi Samgöngustofa kvartendum umsögn EJ til umsagnar og barst svar sama dag.

Í umsögn kvartenda kemur fram að þau telji að upphafleg seinkun á fluginu til Keflavíkur hafi orðið vegna bilunar,¹ en sú bilun hafi orsakað að vélin náði ekki að lenda áður en veður versnaði. Þannig telja kvartendur að ef flugvélin hefði lagt af stað á réttum tíma þá hefði hún getað lent og að bilanir flokkist ekki undir óviðráðanlegar aðstæður. Ennfremur benda kvartendur á að önnur vél EJ hafi farið frá Keflavík á sama tíma og áætluð brottför kvartenda var, (eða 11.35) og þannig hafi veðurskilyrði á áætluðum brottfarartíma ekki verið hindrun. Einnig kvarta þau undan þeirri þjónustu sem þau fengu á meðan þau biðu.

¹ „technical problem (necessary maintenance affecting and delaying the incoming flight)“.

Þann 13. júní sl. sendi Samgöngustofa beiðni til Isavia um að fá lista yfir öll flug til og frá Keflavík 16. desember. Þann 15. júní sl. barst svar þar sem kom fram að áætluð flug þennan dag hafi verið 54 (komur og brottfarir) en 9 þeirra hafi verið aflýst.

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 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. Þetta dómafordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1018/2012.

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.

Álitamálið í þessu máli er hvort seinkun flugs EZY2296 hafi verið af völdum óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í ljósi þess að loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega er það mat Samgöngustofu að þegar atvik sem leiða til seinkunar flugs, hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem um er deilt (víxlverkun), geti það ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, fyrir þau flug sem á eftir koma. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar.

Samgöngustofa hefur nokkrum sinnum áður komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana t.a.m. í ákvörðun Flugmálastjórnar nr. 12/2011. Sú niðurstaða var staðfest í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11040216 frá 11. október 2011 og með dómi héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-837/2012 frá 31. október 2013.

Í ljósi þeirrar túlkunar Samgöngustofu að áhrif víxlverkana falli ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna, kemur þegar af þeirri ástæðu til skaðabóta flugrekanda. Er ekki þörf á því að leggja sérstakt mat á hvort að þær aðstæður sem ollu seinkun fyrra flugs teljist vera óviðráðanlegar aðstæður og er í þessari ákvörðun ekki tekin afstaða til þess.

Ber EJ að greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 400 evrum skv. b- lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í kvörtuninni kemur fram að farþegum hafi ekki verið afhentar upplýsingar um réttindi farþega. Orðalag 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 er skýrt hvað þetta varðar. Flugrekandi skal afhenda farþega sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við ákvæði reglugerðarinnar.

Ákvörðunarorð

Easyjet skal greiða kvartendum bætur að upphæð 400 evrum á mann skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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

Reykjavík 11. nóvember 2015

Ómar Sveinsson

Sigrún Henríetta Kristjánsdóttir