

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 131/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi EZY1806 þann 19. janúar 2017.

I. Erindi

Þann 15. ágúst 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi EasyJet (EZ) nr. EZY1806 frá Keflavík til Manchester þann 19. janúar 2017. Áætluð brottför var kl. 11:15 þann 19. janúar 2017 en raunveruleg brottför var kl. 14:34 síðar sama dag. Áætlaður komutími til Manchester var kl. 14:00 19. janúar 2017 en raunveruleg koma var kl. 17:21 síðar sama dag, eða seinkun um þrjár klukkustundir og 21 mínútu.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi EZ kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 26. ágúst 2017. Í svari EZ sem barst SGS þann 4. september 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að seinkun á brottför hafi komið til vegna veðuraðstæðna á Keflavíkurlflugvelli sem olli töf á fyrra flugi sömu vélar sem átti að framkvæma flug kvartenda. Mátti því rekja um tveggja klukkustunda og 40 mínútna seinkun til óviðráðanlegra aðstæðna vegna veðurs í fyrra flugi sömu vélar og átti að framkvæma flug kvartenda og því ekki um skaðabótaskylda seinkun að ræða.

SGS sendi kvartanda svar EZ til umsagnar þann 4. september 2017. Frekari svör bárust ekki frá kvartanda.

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 stjórnisýslulaga nr. 37/1993 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. 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 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.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin). Í 14. inngangsgrein í reglugerðinni er m.a. tilgreint að slæmar veðuraðstæður geti talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. Í málinu liggur fyrir að þriggja klukkustunda og 21 mínútna seinkun varð á komu til Manchester. Að mati SGS hefur EZ sýnt nægilega fram á að rekja megi tvær klukkustundir og 40 mínútur af seinkun til óviðráðanlegra aðstæðna vegna veðurs.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska g. Travel Services var leyst úr því álitaefni þegar seinkun má bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir 3 klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Álitaefni þessa máls er hvort að umrædd seinkun megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin). Í 14. inngangsgrein reglugerðarinnar er m.a. tiltekið að slæmar veðuraðstæður geti fallið undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Í máli þessu hefur EZ lagt fram flugvallarveðurspár sem sýndu fram á slæmar aðstæður á Keflavíkurflugvelli. Þá fylgdu einnig flugvallarveðurskýrslur fyrir Keflavíkurflugvöll sem sýndu fram á að veður hafi verið slæmt við og eftir áætlaðan landingartíma. Þá hefur EZ einnig lagt fram upplýsingar úr flugrekstrarkerfum sínum sem tilgreina slæma veðurspá á Keflavíkurflugvelli sem ástæðu seinkunar fyrra flugs vélarinnar sem átti að framkvæma flug kvartanda. Að mati SGS hefur EZ því sýnt fram á að seinkun fyrra flugs, var vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Höfðu framangreindar óviðráðanlegar aðstæður í fyrra flugi þeirrar vélar sem átti að framkvæma flug kvartanda bein áhrif á síðara flug vélarinnar, þ.e. flug kvartanda nr. EZY1806, svo að seinka þurfti því flugi. Telur SGS að rekja megi seinkun á flugi kvartanda þann 5. janúar 2017 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. því ekki uppfyllt og ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi EasyJet skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 30. nóvember 2018

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson