

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 144/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi EZY1805 þann 26. febrúar 2018.

I. Erindi

Þann 30. maí 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með flugi Easyjet (EJ) EZY1805 frá Manchester til Keflavíkur þann 26. febrúar 2018 en fluginu seinkaði um fjórar klukkustundir og 53 mínútur.

Kvartandi fer 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. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi EJ kvörtunina til athugasemda með tölvupósti þann 12. júní 2018. Í svari EJ sem barst þann 21. júní 2018 kemur fram að félagið telji að ekki hafi verið um bótaskylda seinkun að ræða þar sem að rekja mátti seinkunina til atviks í fyrra flugi sömu vélar sem var óviðráðanlegt af hálfu EJ að koma í veg fyrir, fyrra flug vélarinnar þann 26. febrúar var frá Manchester til Sofía í Albaníu. Atvik voru með þeim hætti að flugvél frá öðrum flugrekanda var staðsett of nálægt flugvél EJ þegar vélin átti að framkvæma flug EZY1931. Samkvæmt EJ tók það nokkrar klukkustundir fyrir þjónustuaðila á viðkomandi flugvelli að hafa samband við áhöfn vélarinnar til að biðja hana um færa vélina sem var staðsett of nálægt vél EJ svo hún gæti tekið á loft. Slíkt var ekki hægt þar sem vélin frá öðrum flugrekanda var kyrrsett og því var ákveðið að ýta vél EJ úr stæði sínu svo hún gæti tekið loks á loft. Framangreint hafi valdið seinkun á flugi EZY1931 sem hafi síðar haft keðjuverkandi áhrif á flug kvartanda, þ.e. flug EZY1805 þann 26. febrúar 2018

Jafnframt tiltók EJ í svari sínu að félagið hafi hvorki auka flugvélar né áhafnir tiltækar um leið og upp koma óvænt atvik fyrir brottför enda sé veruleg fjárbinding í hverri vél. Myndi krafa um hið gagnstæða leggja óhæfilegar fjárhagslegar byrðar á flugrekendur. Ef beðið hefði verið eftir tiltækri varavél og áhafnir ræstar hefði töfin orðið enn lengri.

Með tölvupósti þann 22. júní 2018 sendi SGS kvartanda svör EJ til athugasemda. Í svari kvartanda sem barst þann 12. júlí 2018 ítrekaði kvartandi kröfur sínar. Þá tiltók kvartandi einnig að það bæri að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004

þröngt og að atvik í einu flugi, sem hafi áhrif á önnur flug og leiði þannig til víxlverkandi seinkana, geti ekki leitt til þess að seinkanir í kjölfar atviksins verði taldar falla undir flokk óviðráðanlegra aðstæðna.

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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnálaganna 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 SGS 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.

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 kvartandi átti bókað far með flugi EZY1805 þann 26. febrúar 2018 og að fluginu seinkaði um fjórar klukkustundir og 53 mínútur. Álitafni í þessu máli er hvort að seinkun á flugi EZY1805 þann 26. febrúar 2018 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.

SGS hefur áður komist að þeirri niðurstöðu að atvik af völdum þriðja aðila sem tengist venjulegri starfsemi flugrekanda og flugvallarstarfsemi flokkist ekki undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004, sjá t.d. ákvörðun SGS nr. 10/2014, sem staðfest var í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR14050225 frá 21. janúar 2015.

Í dómi Evrópudómstólsins C-394/14 í máli Siewert gegn Condor var árekskur stigabíls við flugvél ekki talinn falla undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Framangreind sjónarmið voru því staðfest enn frekar þar sem tekið er fram í máli C-394/14 að ekkert bendi til þess að það tjónsatvik sem varð af hendi þriðja aðila hafi orðið af völdum atvika sem telja beri að falli utan hefðbundinnar flugvallarþjónustu, s.s. vegna skemmdarverks eða hryðjuverks.

SGS lítur svo á að forsvaranleg lagning flugvéla í stæði sé venjulegur þáttur í rekstri flugvallarþjónustu. Leggja verður áherslu á að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 mælir fyrir um bótaskyldu nema sýnt sé fram á að ekki hefði verið hægt að afstýra aðstæðum jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. SGS telur að þáttur í því að gera allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 hljóti að fela í sér að tryggja að staðið sé að hefðbundinni flugvallarstarfsemi í kringum lagningu flugvéla í stæði, með fullnægjandi hætti. Óhappið sem hér olli hinni umdeildu seinkun átti sér stað vegna mannglegra mistaka. Ekki þykir rétt að láta farþega bera hallann af því. Vísar SGS einnig í þá túlkunarreglu neytendaréttar að skýra beri allan vafa neytanda í hag.

Með hliðsjón af framangreindu telur SGS að seinkun á flugi EZY1805 sökum þess að flugvél frá öðrum flugrekanda hafi verið of nálægt vélinni í fyrra flugi hennar megi rekja til mistaka við lagningu á þeirri vél í stæði. Mistök starfsmanna geti ekki fallið undir óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS hefur EJ því ekki sýnt fram á að rekja megi seinkun á flugi EZY1805 þann 26. febrúar 2018 til óviðráðanlegra aðstæðna og er því um bótaskylda seinkun að ræða skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Þá telur SGS rétt að benda á að í 13. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tekið fram að þegar starfandi flugrekandi greiðir skaðabætur eða uppfyllir aðrar skuldbindingar skv. reglugerðinni skuli ekkert ákvæði hennar túlkað þannig að það takmarki rétt flugrekandans til skaðabóta frá hvaða aðila sem er, þ.m.t. þriðju aðilum, í samræmi við gildandi lög.

Ákvörðunarorð

Easyjet ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæranleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins 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, 23. september 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson