

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 152/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi EZY2296 þann 4. maí 2017.

I. Erindi

Þann 4. júlí 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með EasyJet (EJ) nr. EZY2296 frá Keflavík til London þann 4. maí 2017. Áætluð brottför á staðartíma var kl. 8:45 en raunveruleg brottför var kl. 14:00 síðar sama dag. Áætluð koma á fluginu var kl. 12:40 á staðartíma en raunveruleg koma var kl. 17:36 eða seinkun um fjórar klukkustundir og 56 mínútur.

Kvartandi fór 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 umsagnar með tölvupósti þann 12. júlí 2018. Í svari EJ sem barst þann 25. júlí 2018 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að seinkunin hafi komið til vegna óviðráðanlegra aðstæðna í fyrra flug vélarinnar, flug EZY2295, sem átti að framkvæma flug kvartanda. Vélin sem átti að framkvæma flug kvartanda neyddist til að lenda í Manchester á leið sinni frá London til Keflavík vegna þess að einn farþegi vélarinnar varð skyndilega mjög veikur með þeim afleiðingum að vélinni var lent í Manchester þar sem farþeganum var komið í læknishendur með tilheyrandi seinkun á komu vélarinnar til Keflavíkur.

Umsögn EJ var send kvartanda til athugasemda þann 30. júlí 2017. Engin svör bárust 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. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáslulaga 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, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vö; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er, eða að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr EB nr. 261/2004, hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þetta gildir nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

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.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi EZY2296 þann 4. maí 2017 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í fyrra flugi sömu vélar í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur til farþega í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst, eða því seinkað, vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Við túlkun á óviðráðanlegum aðstæðum verður að líta til 14. inngangslíðar reglugerðarinnar en þar segir að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum öryggisáhættu.

Í ljósi framangreinds telur SGS að ákvörðun flugstjóra í flugi EZY2295 um að lenda vélinni í Manchester hafi verið tekin á þeim forsendum að tryggja öryggi viðkomandi farþega og koma honum undir læknishendur svo fljótt sem auðið var. SGS telur að þær að aðstæður sem sköpuðust í flugi EZY2295 þann 4. maí 2017 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi

reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati Samgöngustofu höfðu framangreindar óviðráðanlegar aðstæður því bein áhrif á síðara flug vélarinnar, þ.e. flug kvartanda sem leysa EJ undan skyldu til greiðslu staðlaðra skaðabóta vegna seinkunar á flugi kvartanda.

Eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. reglugerðarinnar ekki uppfyllt og ber því að hafna bótakröfu kvartanda.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar 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, 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