

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 90/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari EZY2297 þann 7. janúar 2018.

### I. Erindi

Þann 10. apríl 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Easy Jet (EJ) air nr. EZY2297 þann 7. janúar 2018 frá London til Keflavíkur.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi mætt tímanlega til innritunar. Þar hafi þeim verið tilkynnt að brottför flugsins myndi seinka um rúmlega klukkustund. Við brottfararhliðið á flugvellinum hafi kvartendur fengið sömu upplýsingar, þ.e. að flugið væri í seinkun og færi í loftið 17:30. Klukkan 16:25 var tilkynnt í hátalarakerfi flugvallarins að flug EZY2297 væri tilbúið til brottfarar. Kvartendur drifu sig að hliðinu þar sem þeim var meinað að ganga um borð.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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

Kvörtunin var send EJ til umsagnar 11. apríl 2018. Í svari EJ sem barst SGS þann 20. apríl 2018 kom fram að kvartendum hefði ekki verið neitað um far heldur hafi þeir misst af fluginu. Kvartendur komu ekki að brottfararhliðinu á réttum tíma þrátt fyrir að hafa verið innritaðir í flugið en í skilmálum félagsins kemur skýrt fram að í slíkum tilvikum sé félagið ekki bótaskyld þar sem það er á ábyrgð farþega að mæta við brottfararhlið á tilskildum tíma. Upplýsingar sem koma fram á skjáum í flugstöðvarbyggingunni eru ekki á ábyrgð félagsins og því getur EJ ekki tekið ábyrgð á því að farþegum voru veittar rangar upplýsingar um brottfarartíma flugsins sem birtust á þeim.

SGS sendi kvartendum svar EJ til umsagnar þann 23. apríl 2018. Engar efnislegar athugasemdir bárust frá kvartendum.

Í svari SGS til EJ dagsett 17. júlí 2018 var óskað eftir frekari útskýringum vegna framlagðra gagna af hálfu EJ, til dæmis hvort fleiri farþegar sem áttu bókaða farmiða í flug EZY2297 hafi ekki farið með vélinni. Í svari EJ sem barst þann 23. júlí kom fram að alls voru um nítján farþegar sem áttu bókaða farmiða en fóru ekki með fluginu og voru kvartendur tveir af þeim. Alls voru ellefu aðilar sem mættu ekki við brottfararhlið þrátt fyrir að vera innritaðir.

### 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 stjórnsýslulaga 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.

Kvartendur lögðu fram kvörtun vegna neitunar á fari með flugi EZY2297. Samkvæmt skilgreiningu á „farþega neitað um far“ sem finna má í j-lið 1. mgr. 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur eftirfarandi fram:

„Farþegar er meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðunum sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum.“

Samkvæmt a-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 hvílir sú skylda á flugfarþegum að mæta að brottfararhliði á réttum stað og á réttum tíma fyrir hvert flug. Í lið 12.4. í skilmálum EJ kemur fram að farþegar þurfi að vera komnir að brottfararhlið að minnsta kosti 30 mínútum fyrir brottför. Ef farþegar koma ekki fyrir þann tíma áskilur EJ sér rétt til að neita þeim farþegum um far. Samkvæmt upplýsingum úr framlögðum gögnum af hálfu EJ má ráða að kvartendur hafi ekki mætt við brottfararhliðið á réttum tíma. Kvartendur telja þetta vera vegna misvísandi upplýsinga af hálfu flugvallarstarfsmanna og skjáum í flugstöðvarbyggingunni. SGS fellst á með EJ að flugrekandi ber ekki bera ábyrgð á upplýsingum sem veittar eru farþegum með þeim hætti.

Er það mat SGS í máli þessu að ekki sé um neitun á fari að ræða í skilningi j-liðar 2. gr. og 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ber því ekki að fallast á kröfu kvartenda um endurgreiðslu á kostnaði flugfargjalds með EJ og öðrum flugrekanda þann 7. janúar 2018, sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

*Ákvörðunarorð*

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

Reykjavík, 17. september 2019



Omar Sveinsson



Andri Rúnar Gunnarsson