

Úrskurður Samgöngustofu nr. 112/2023 vegna kvörtunar um aflýsing á flugi EasyJet nr. EZY1806 þann 17. desember 2022.

I. Erindi

Þann 4. janúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi EasyJet (EJ) nr. EZY1806 þann 17. desember 2022 frá Keflavík til Manchester. Fluginu var aflýst og var það framkvæmt næsta dag.

Við meðferð málsins samþykkti EJ að greiða kröfu kvartenda vegna útlagðs kostnaðar. Er því ekki lengur ágreingur fyrir hendi varðandi þenna kröfufilið kvartenda og verður ekki frekar fjallað um þann þátt málsins. Eftir stendur krafa kvartenda um 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

Kvörtunin var send EJ til umsagnar þann 5. janúar 2023. Í svari EJ sem barst þann 16. janúar 2023 kom m.a. eftirfarandi fram:

Flight EZY1806 (the “**Flight**”) was scheduled to be operated by an Airbus 320 bearing tail registration G-EZWZ (the “**Aircraft**”), scheduled to operate on December 17th 2022, departing from KEF at 11:15z and arriving in LGW at 14:00z. However, it could not operate according to schedule due to adverse weather conditions (**Exhibit 1**).

Prior to the Flight, the Aircraft was scheduled to operate one sector, EZY1805 (the “**Preceding Sector**”), departing from MAN (07:45z) to KEF (10:35z). This sector operated without major disruptions, totalling an arrival delay of 45 minutes (**Exhibit 2**).

On the day of the Flight, adverse meteorological conditions in Iceland, namely heavy snowfall, affected aviation operations. As a result, several other aircrafts had to be serviced by KEF engineers, of which, on the day, only one was available (**Exhibits 3-5**).

Due to the aforementioned, the first attempt at operating the Flight resulted in a Return to Stand (“**RRTA**”) (**Exhibit 6-7**).

Furthermore, these conditions impacted on the Aircraft, namely by due to ice build-up in its sensors, which would need to go through de-icing procedures. However, as mentioned before, resources in KEF were scarce, as several other aircraft needed to be serviced and there was only one engineer to do so. This created long waiting periods to restore aircraft functionality (**Exhibits 8**).

These delays caused the crew scheduled to operate the Flight to exceed their maximum flying duty period (“FDP”), meaning they were no longer capable of operating the Flight and would need to get their legally required resting time.

This crew was MAN-based, scheduled to operate two sectors with a report time of 06:45z/local time, however, due to the Aircraft’s return to its stand, they effectively operated 3 sectors. This meant that their maximum FDP was 12:30 hours. Additionally, their total planned FDP was 7 hours and 15 minutes, which meant that they had a 5 hour and 15-minute buffer between the Scheduled Time of Arrival (“STA”) of their last flight and their maximum FDP (**Exhibits 9-11**).

The low availability of engineers to service the Aircraft in KEF, as well as the amount of other aircraft needing to be serviced by them meant that these delays pushed the crew out of their legally allotted working hours and. As such, a decision had to be made regarding the Flight’s operation, in order to minimize the disruption to the Flight.

The Flight was then re-scheduled to the following day, operating under revised number EZY9806 and arriving in MAN at 17:49z. To this end, another aircraft was sourced, bearing tail registration G-EZFI (the “second Aircraft”) (**Exhibits 12-14**).

SGS sendi kvartendum umsögn EJ þann 17. janúar 2023. Í svari kvartenda sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

I think it's absolutely ridiculous that they denied the compensation claim. We were on the runway, next to go, and we had to go back to the gate because of a sensor. The plane in front of us took off, the plane behind us took off. It wasn't snowing, nor was it windy or cold at KEF at the time of takeoff. The weather didn't prevent us from flying, the sensor did. It says it right in the report: "crew report that multiple failures that would indicate aircraft thinks its airborne or rad alt are showing altitude with A/C on ground", "RTN to stand due to landing gear sensor fault". That doesn't sound like weather to me, that sounds like an aircraft failure. Had those systems been better maintained, were next to take off...and we would have went. BUT FOR those failures, we would have been in the air. Weather has nothing to do with this. I would like to request total compensation, new flight, and all expenses.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Samgöngustofa fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal Samgöngustofa skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra

setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

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 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., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. 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.

Lofthæðalögum nr. 80/2022 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.

Kvartendur áttu bókað far með flugi EasyJet (EJ) nr. EZY1806 þann 17. desember 2022 frá Keflavík til Manchester. Fluginu var aflýst og var það framkvæmt næsta dag.

EJ hefur lýst því svo að aflýsing flugs nr. EZY1806 frá Keflavík til Manchester þann 17. desember 2022 megi rekja til veðurs og erfiðra aðstæðna í Keflavík.

EJ hefur lagt fram gögn við meðferð málsins sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á Keflavíkflugvelli þann 17. desember 2022.

Við meðferð málsins var sérfræðingur SGS í flugrekstrardeild, beðin um að leggja mat á framlögð veðurgögn EJ og þær upplýsingar sem koma fram í umsögn EJ. Í svari hans sagði eftirfarandi:

Þann 17. desember 2022 var gríðarlega mikil snjókoma í Keflavík og næstu daga var Reykjanesbrautin lokuð. Þeir þurftu að fara aftur inn á hlið eftir brottför eftir að hafa fengið viðvaranir vegna snjó eða ís á mælitækjum vélarinnar sem krefst þess að flugvirki skoði og hreinsi. Þar sem allir voru í sömu vandræðum þurftu þeir að bíða og enduðu á að renna út á vaktíma.

Að mati SGS hefur EJ því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar í Keflavík þann 17. desember 2022 sem olli því að flugi kvartenda var aflýst síðar þann sama daga.

Telur SGS því að rekja megi aflýsing á flugi kvartenda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt.

Ú r s k u r ð a r o r ð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Easy Jet samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr. laganna.

Reykjavík, 15. ágúst 2023.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson