

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 64/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Easyjet nr. EZY2260 þann 30. júní 2024

I. Erindi

Þann 29. júlí 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. EZY2260 á vegum Easyjet (EJ) kl. 08:55 þann 30. júní 2024 frá Keflavík til Manchester. Kvartandi fékk tilkynningu um aflýsinguna með tölvupósti kl. 04:49 að morgni brottfarardags.

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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar vegna flugs sem kvartandi átti með Jet2 frá Manchester að fjárhæð GBP 74,7 og kostnaðar við nýtt flug með Play til Alicante daginn eftir kr. 81.589.-

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar EJ með tölvupósti þann 31. júlí 2024. Í svari EJ, sem barst þann 19. ágúst 2024, kemur eftirfarandi fram:

We write further to your correspondence and in response to the claim for compensation pursuant to Regulation (EC) No. 261/2004 / The Air Passenger Rights and Air Travel Organisers' Licencing (Amendment) (EU Exit) Regulations 2019 (the "Regulation") ...

Response

Article 5(3) of the Regulation states that:

"An operating air carrier shall not be obliged to pay compensation in accordance with Article 7, if it can prove that the cancellation is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken."

As such, the right to compensation is excluded by reference to Article 5(3) of the Regulation if a carrier can prove that the disruption was caused by extraordinary

circumstances and, that the disruption could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.

We rely on Article 5(3) of the Regulation and that there is no right to compensation for this flight under the Regulation or otherwise.

Extraordinary Circumstances

Flight EZY2260 (the “Flight”) was scheduled to operate on an Airbus A320 aircraft, bearing tail registration G-EZOP (the “Aircraft”), departing from KEF at 08:55z and arriving at MAN at 11:35z. However, it could not perform to its original schedule due to air traffic control (“ATC”) restrictions.

On the previous day to the Flight, the 29th of June 2024, there was widespread ATC constraints related to adverse weather conditions, namely heavy thunderstorm activity across central Europe, imposing severe ATC regulations to flights across the network. (Exhibit 1-2)

The severe ATC regulations led to a massive disruption, reducing the capacity for the Airline, as multiple aircraft being forced to be overnight delayed and, consequently, found out of base. (Exhibit 3)

While operating on the second sector of the 30th of June, the Flight was directly impacted by the ATC delays, compromising the line of flying and crew hours as a combination of both events. As such, the cancellation of the Flight was inevitable. (Exhibit 4)

We rely on Recital 15 of the Regulation which states as follows:

“Extraordinary circumstances should be deemed to exist where the impact of an air traffic management decision in relation to a particular aircraft on a particular day gives rise to a long delay, an overnight delay, or the cancellation of one of more flights by that aircraft, even though all reasonable measures had been taken by the air carrier concerned to avoid the delays or cancellations.” [Emphasis added]

This Recital was considered in detail by the Court of Appeal in *Daniel Blanche v easyJet Airline Company Limited* [2019] EWCA Civ 69. In its judgment, the Court unanimously determined that an air traffic management decision (or “ATMD”), which causes the cancellation or long delay of a flight, is an extraordinary circumstance for the purposes of Regulation and that it is not necessary to consider the underlying reason(s) for an ATMD.

In light of this, it is our view that the disruption to the flight was caused by extraordinary circumstances.

Reasonable Measures

easyJet does take reasonable measures to avoid delays and cancellations to flights by having replacement crews and spare aircraft available in the network. In the circumstances, the cancellation was inevitable as a direct result of the widespread ATC restrictions imposed on the previous day to the Flight. Due to the nature of the disruption, it is axiomatic that any spare aircraft and crew would not have avoided the disruption to the Flight.

Delaying the Flight and use a standby crew would amount, as an alternative, an “intolerable sacrifice” given the disproportionate cost involving several disruptions that materialised that day in the network. Thus, this alternative should be disregarded.

Cancelling the Flight would minimize inconveniences to our passengers allowing them to make their own arrangements considered the fatigue and unpredictability of all easyJet adjustments to be made in order to maintain the Flight.

As such, the Flight cancellation was the most viable option considering the conjuncture on the day of the Flight.

SGS sendi kvartanda svar EJ til umsagnar þann 19. ágúst, ekkert svar barst.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS 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 SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS 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. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er SGS 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 völ; 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 Evrópuðómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. EYZ2260 frá Keflavík til Manchester þann 30. júní 2024 og að fluginu var aflýst með tilkynningu að morgni brottfarardags. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartanda megji rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð gögn EJ til að skera úr um hvort að það hafi verið forsvaranlegt af hálfu EJ að aflýsa flugi kvartanda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar staðfesti gögn EJ um slæmt veður 29. júní 2024 sem olli truflun á flugi kvartanda.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. EYZ2260 þann 30. júní 2024 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS hefur EJ þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Réttur til aðstoðar

Í a-lið 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að hafi flugi verið aflýst skuli veita farþegum aðstoð skv. 8. gr. en þar er fjallað um rétt til endurgreiðslu eða að breyta flugleið. Í tilkynningu

EJ til kvartanda um aflýsingu flugsins komu fram upplýsingar um réttindi farþega. Samkvæmt kvörtuninni þá valdi kvartandi að fá fargjaldið endurgreitt og við það féll niður réttur kvartanda á nýju flugi með EJ. Hefur EJ þannig uppfyllt skyldur sínar skv. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að mati SGS.

Krafa um afleitt tjón

Kvartandi gerir einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna flugs með öðrum flugrekanda frá Manchester og flugi með Play frá Keflavík til Alicante. Sá kostnaður telst til afleidds tjóns af aflýsingu á flugi því sem hér um ræðir. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. reglugerð EB nr. 261/2004, lögum um loftferðir nr. 80/2022 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verður kvartandi því að leita réttar síns fyrir þeirri kröfu sinni á öðrum vettvangi.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Easyjet vegna aflýsingar á flugi nr. EZY2260 þann 30. júní 2024 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu tengiflugs með öðrum flugrekanda og flugi með Play til annars áfangastaðar en flug hans með EJ er vísað frá.

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.

Reykjavík, 17. mars 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson