

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 156/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Easyjet, U22296 þann 27. febrúar 2020.

### I. Erindi

Þann 25. mar 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá spænsku flugmálastjórn vegna ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Easyjet (EJ) nr. U22296 þann 27. febrúar 2020 frá Keflavík til Luton. Áætluð brottför var kl. 11:40 en raunveruleg brottför var kl. 15:39 eða seinkun um þrjár klukkustundir og fjörutíu og fjórar mínútur. Seinkunin varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu frá Luton til Madrídur.

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 til EJ til umsagnar þann 25. mars. Í svari EJ sem barst þann 21. apríl kemur m.a. fram:

*The flight EZY2295 (the “First Sector”), scheduled to depart LTN at 07:45 and scheduled to arrive in KEF at 11:00 was only able to land at 14:00 at KEF due to poor weather conditions, namely snowfall and CB activity, in LTN. There was a need for de-icing before departing, which created a long delay. This service is performed by a third-party company, arranged by the airport. (Exhibit 2)*

*In order to protect the safety of both our passengers and crew and make sure there was no contamination on critical surfaces, the de-icing process had to take place immediately before departure, due to precipitation occurring prior to the flight. This is a mandatory procedure considering that if any contamination is left it can become a safety-hazard while flying. The weather caused a long queue as every aircraft needed to go through this process. (Exhibit 3)*

*At 08:58 a message was received from the LTN Airport notifying us that the taxiway was being cleared of snow, hence delaying all departures. At 10:27 the aircraft was given permission to take off. (Exhibit 4)*

*The Flight was scheduled to depart from KEF at 11:40 and arrive LTN at 14:35. However, in addition the previous sector’s delay, there was a need to de-ice again in KEF as a result of adverse weather conditions, namely light and blowing snow and negative temperatures. The aircraft incurred on a delay of 3 hours due to Late Inbound Aircraft, and a further 59 minutes due to aircraft de-icing, departing KEF at 15:56 and landing in LTN at 18:19. (Exhibit 5)*

*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, however, these options would not reduce the disruption and would not have avoided the disruption as the delay was directly caused by the weather conditions.*

*... easyJet is a point-to-point carrier and therefore we are not liable for any other arrangements.*

SGS sendi kvartendum svar EJ til umsagnar þann 21. apríl. Engar efnislegar athugasemdir bárust frá kvartendum.

### 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 stjórnisýslulaga 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 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.

Loftferðalög 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 kvartendur áttu bókað far með flugi Easyjet, U22296 þann 27. febrúar 2020 og flugi þeirra seinkaði um tæpar fjórar klukkustundir. sem leiddi til þess að kvartendur misstu af tengiflugi.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangслиð reglugerðarinnar. Flugrekandinn hefur lagt fram gögn sem sýna fram á seinkun í Luton megi rekja til þess að það þurfti að ryðja flugbrautir og afísa flugvélinu sem seinkun á áætluðum komutíma vélarinnar til Keflavíkur um þrjár klukkustundir. Þá verður ekki séð að EJ hafi getað komið í veg fyrir þau víxlverkandi áhrif sem komu til vegna framangreindra aðstæðna í fyrra flugi vélarinnar sem átti síðar að framkvæma flug kvartanda. Að mati SGS hefur flugrekandinn því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru orsök seinkunar á flugi kvartanda.

Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi kvartanda 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. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartanda.

Varðandi kröfu kvartanda um endurgreiðslu á kostnaði vegna tapaðs tengiflugs frá Luton til Madrídar, þá selur EJ einungis staka flugleggi og er því ekki ábyrgt fyrir tengiflugi kvartanda og kostnaði sem til kemur vegna þess. Það er einungis þegar ferð er seld alla leið á lokaákvörðunarstað með tengiflugi á einum farmiða undir einu bókunarnúmeri sem flugrekandi ber ábyrgð á því að koma farþegum á lokaákvörðunarstað þeim að kostnaðarlausu.

### *Ákvörðunarorð*

Kröfu kvartanda um skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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, 3. nóvember 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson