

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 51/2021 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Easyjet nr. U22296 þann 9. febrúar 2020.

I. Erindi

Þann 26. febrúar 2021 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Easyjet (EJ) nr. U22296 frá Keflavík til Luton þann 9. febrúar 2020. EA aflýsti fluginu vegna slæmra veðuraðstæðna.

Kvartandi átti einnig bókað far með flugi EJ nr. U22267 frá Luton til Barcelóna þann 9. febrúar 2020.

Bæði framangreind flug kvartanda á vegum EJ voru bókuð undir sitt hvoru bókunarnúmerinu.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu útlagðs 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 þann 26. febrúar 2021. Í svari EJ sem barst SGS þann 26. mars kom fram eftirfarandi:

„Severe disruption was caused by adverse weather conditions across the UK due to Storm Ciara with strong winds affecting the majority of the airports. Strong winds meant that flights could neither land nor take off in these conditions and many flights had to divert to alternative airports as they could not land at any UK airport.

The planned line of the flight on the 09th of February was EZY2295 LTN-KEF scheduled to depart at 07:45 and arrive KEF at 11:00 and the Flight EZY2296 KEF-LTN scheduled to depart 11:40z and arrive at 14:35.

The Flight was overnight delayed in KEF, rather than cancelled and was rescheduled to operate the morning after on the 10th February 2020 with a revised number - flight EZY9296 on the same aircraft type and tail registration.

easyJet could have waited until the weather improved, but this was not forecast to. Re-route passengers via ground transportation was also not a good solution as this would have caused a far longer delay to passengers in reaching their final destination. easyJet decided to overnight delay in KEF and reschedule the flight to the following day.

We do take reasonable measures to avoid cancellations and delays to our flights by having replacement crew and spare aircraft available in our network. In the circumstances, these options were not possible as the cancellation to the flight was as a direct result of severe adverse weather conditions and subsequent air traffic control restrictions.”

SGS sendi kvartendum svar EJ til umsagnar þann 29. mars 2021. Þann 14. júní 2021 ítrekaði SGS erindið við kvartendur. Í svári kvartanda sem barst þann 30. mars. kom fram eftirfarandi:

Thank you for you reply. I let you know that I was in touch with a representative from EasyJet via chat and he confirmed that we were entitled to get a refund for the extra expenses. I have the copy of the chat.

As you may check all over the conversation and specifically on the last lines, the representative confirmed a full refund of the alternative flight in case that the delay was superior to 3 hours.

In addition, I request the refund for the second flight from easyjet as we were unable to take it due to the delay on the first one, a flight from Easyjet too.

Þann 24. september sl. sendi SGS erindi til EJ þar sem óskað var eftir afstöðu flugrekandans varðandi kröfu kvartanda um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði. Erindið var ítrekað þann 10. október. Í svári EJ sem barst þann 11. október.

The passenger had two bookings with us, meaning two separate contracts:

1. K19G2ZN Flight EZY2296 from KEF-LTN, which was the disrupted flight and
2. K19G315 Flight EZY2267 from Luton Airport (LTN) to Barcelona Airport (BCN) which suffered no disruption.

Regarding flight EZY2267 on the 09th of February 2020 - this is a connecting Flight which implies a different contract of carriage – concerning this, we would like to highlight the following point 16. from easyJet's Terms & Conditions:

"Point-to-point flights easyJet is a point-to-point carrier and we do not operate connecting or 'through tickets' for our flights or the flights of other carriers.

If you have booked an onward flight with easyJet or another carrier, this represents a separate contract of carriage. We do not guarantee or accept liability for missed onward carriage on a subsequent flight. Where you choose to book such an onward flight, you are responsible for ensuring that you comply with all check-in, baggage and travel document requirements for that flight. To benefit from separate protections for self- connecting flights please see Worldwide by easyJet."

Considering the above, easyJet has no responsibility on the onward flight which operated on schedule and suffered no disruption. Only APD tax (£13) was refunded on the 13th of February 2020.

Flight EZY2296 was the disrupted flight and the customer care consultation was made for that flight and our customer adviser also replies accordingly[...]

Once the disrupted flight was KEF- LTN – what is stated by the Customer Care is within that route and related to the disrupted, and only to the disrupted flight – it does not concern the other separate ticket LTN - BCN, therefore the Riga - Barcelona Ticket couldn't be considered as alternative carrier or subject to refund by easyJet.

If you would like to further adduce any evidence or document, we will further investigate. In light of the above we consider that all amounts have been settled in full satisfaction of our liability to our passengers in accordance with EC Regulation 261/2004 or otherwise.

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 stjórnáráðslulaga 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.

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 vól; 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.

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.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi nr. U22296 frá Keflavík til Luton þann 9. febrúar 2020 og fluginu var aflýst vegna slæmra veðuraðstæðna í Bretlandi sem rekja má til stormsins svokallaða Ciara.

Álitaefni þessa máls er annars vegar hvort að aflýsing á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Hins vegar hvort að EJ ber skyldu til að endurgreiða útlagðan kostnað kvartanda.

Varðandi fyrrnefnda álitaefnið þá ber fyrst að nefna að áætlaður komutími hið aflýsta flugs til Luton þann 9. febrúar 2021 var kl. 14:35. Við rannsókn málsins voru skoðaðar upplýsingar frá Flightstats fyrir flugumferðina til flugvallarins í Luton frá kl 10:40 til 20:10 þann 9. febrúar 2020. Á því tímabili áttu yfir 70 flug áætlaða landingartíma á flugvellingnum. Öllum þeim flugum var aflýst eða seinkað vegna þeirra slæmu veðuraðstæðna sem stormurinn Ciara hafði í för með sér í Luton þann 9. febrúar 2020.

Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Ljóst er af gögnum málsins að slæmar veðuraðstæður voru fyrir hendi á flugvellingnum í Luton þann 9. febrúar 2021 sem lömuðu starfsemi flugvallarins.

Telur SGS því að rekja megi aflýsingu 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. Ber því að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi EJ.

Varðandi síðarnefnda álitaefnið, þá hafði kvartandi bókað sjálfstætt tengiflug á vegum EJ frá Luton til Barcelona. Kvartandi mætti ekki í flugið (e. no-show) vegna aflýsingar á flugi hans frá Keflavík til Luton. Kvartandi varð því fyrir kostnaði við að útvega sér nýtt far á lokaákvörðunarstað hans.

Í því samhengi ber að taka fram að bókun kvartenda fyrir hið aflýsta flug, þ.e. U22296 fól aðeins í sér flug til London. Þannig verður að líta svo á að London hafi verið lokaákvörðunarstaður í skilningi h-liðar 1. mgr. 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, fyrir þá bókun.

Samkvæmt skilmálum EJ, þá selur flugrekandinn einungis staka flugleggi, þ.e. frá A til B. EJ ber því ekki skylda til á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 að bera ábyrgð á því tjóni sem aflýsing umrædds flugs hafði í för með sér fyrir kvartanda.

Er það því niðurstaða SGS að EJ ber ekki skylda til að endurgreiða kvartanda útlagaðan kostnað sem stafaði af því að flugi hans til Luton var aflýst. EJ er því heimilt á grundvelli mætingarskylduákvæðis (e. no-show) í samningsskilmálum flugrekandans að endurgreiða kvartanda, einungis þá skatta og flugvallargjöld sem honum ber skylda til að endurgreiða samkvæmt 3. mgr. 6. gr. reglugerðar nr. 48/2012 um sameiginlegar reglur um flugrekstur og

flugþjónustu innan Evrópska efnahagssvæðisins. Er því kröfu kvartanda um endurgreiðslu útlagðs kostnaðar hafnað.

Ákvörðunarmorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu útlagðs kostnaðar úr hendi Easyjet samkvæmt 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, 8. desember 2021

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson