

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 98/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Easyjet nr. EZY2296 þann 4. janúar 2020.

I. Erindi

Þann 11. febrúar 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi easyJet (EJ) nr. EZY2296 frá Keflavík til London þann 4. janúar 2020. Áætlaður komutími til London var kl. 13:40 en raunverulegur komutími var kl. 18:23 eða seinkun um fjórar klukkustundir og 43 mínútur.

Kvartendur fara 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. 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 12. febrúar 2020. Í svari EJ sem barst SGS þann 28. febrúar kom m.a. fram eftirfarandi:

„On that day the weather forecast showed adverse weather conditions in KEF incompatible with safety flight operations. There were showers of rain and snow, misty rains as well as blowing low drifting snow with gusts of wind up to 65 knots resulting in blizzard. That all created very low visibility as the wind was lifting the snow from the runway producing blind snow, so called “whiteout” conditions (ground blizzard), and deep drifts. That circumstances could lead to hazardous conditions not only for take-off and landing but also for boarding.

easyJet was informed by Reykjavik Keflavik ground handling authorities that all the ground operations would be suspended due to strong winds.

Being an airline, easyJet takes safety of the passenger and crew as the most important priority. Therefore, to avoid cancellation of the Flight, the aircraft was waiting for the weather forecast to improve to have the possibility for safety landing in KEF and restarting of ground operations.

As soon as permission had been received the Aircraft departed LTN at 11:52 and arrived in KEF at 14:46 with a delay of 4 hours 41 minutes. After required de-icing the Aircraft departed KEF at 15:58 and landed in LTN 18:23 incurring total delay of 4 hours 43 minutes.

We do take reasonable measures to avoid cancellations and delays to our flights by having replacement crews and spare aircraft available in our network. In the circumstances, for the passengers’ convenience, the only reasonable measure was to wait for the weather improvement and operate safely. No more reasonable measures linked either to aircraft and/or crew could have been taken to avoid or mitigate the disruption caused by adverse weather conditions.“

SGS sendi kvartendum svar EJ til umsagnar þann 28. febrúar 2020. Engin frekari svör 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 SGS, 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 SGS 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 nr. EZ2296 frá Keflavík til London þann 4. janúar 2020 og að kvartendur komu á lokaákvörðunarstað fjórum klukkustunum og 43 mínútum seinna en upphaflega var áætlað.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Flugrekandi í máli þessu hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á Keflavíkurflugvelli á upphaflegum áætluðum komutíma. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar.

Sérfræðingur í flugrekstrardeild SGS lagði mat sitt á veðurgögn EJ og taldi hann gögnin sýna fram á að það hafi verið réttmæt ákvörðun af hálfu flugrekandans að seinka fyrra flugi vélarinnar sem átti síðar að framkvæma flug kvartenda vegna slæmra veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli þann 4. janúar 2020.

Þá verður ekki séð að EJ hafi getað komið í veg fyrir þá víxlverkandi seinkun sem kom til vegna framangreindra aðstæðna í fyrra flugi vélarinnar sem átti síðar að framkvæma flug kvartenda, þ.e. flug nr. EZ2296 þann 4. janúar 2020.

Telur SGS því að rekja megi seinkun 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.

Ákvörðunarrorð

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

Reykjavík, 23. september 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson