

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 21/2015 vegna kvörtunar um seinkun á flugi EZY1806 þann 8. mars 2014.

I. Erindi

Þann 1. desember sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A og B, hér eftir nefnd kvartendur. Kvartendur áttu bókað far með flugi Easyjet (EJ) EZY1806 þann 8. mars 2014 og urðu fyrir seinkun uppá u.þ.b. sjö og hálf klst. Kvartendur fengu upplýsingar um réttindi sín í Keflavík og var sagt að þau gætu átt rétt á bótum vegna seinkunarinnar. Kvartendur hafa ekki fengið svör við bréfum sínum til EJ en fengu endurgreiddan kostnað vegna fæðist uppá 17. pund.

Kvartendur krefjast skaðabóta vegna seinkunarinnar skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi EJ kvörtunina með tölvupósti 4. desember sl. Þann 22. janúar barst svar frá EJ:

„We are writing to you in reference to Mr and Mrs Edens' compensation claim due to delay of their flight EZY1806 that operated between Reykjavik (Keflavik) KEF and on Manchester (MAN) on 08 March 2014.

After the joint cases C-402/07 & C-432/07 Sturgeon v Condor & Bock v AirFrance of the European Supreme Court of Justice, if a flight is delayed for more than three hours, it has to be considered as a cancelled flight. This flight being delayed more than hours will thus be dealt as such.

Having investigated the case, we confirm that the delay was caused by extraordinary circumstance.

The inbound flight EZY1805 MAN-KEF diverted back to Manchester due to heavy snow in Keflavik with visibility and runway braking action below minima. Replacement crew called in to Manchester and flight re-scheduled to depart again at 2000 hours. The return flight EZY1806 was delayed over three hours as a result.

In light with the preamble 15 of the EC regulation 261/2004, we are not obliged to pay the compensation. An extraordinary event which affected a specific aircraft on an earlier sector which was scheduled to operate a later flight still falls within the scope of the extraordinary circumstance.

The mere fact that the flight was a subsequent flight to the flight which suffered the extraordinary circumstance has no bearing on where the flight in question benefits from the defence of extraordinary circumstances.

The fact that the flight was a subsequent flight is only relevant to the issue of reasonable measures i.e. what reasonable measures could the carrier had taken from when the extraordinary circumstance occurred to avoid subsequent flights being delayed.

No reasonable measures could have been taken to minimize the delay.

In light of the above, the compensation is not applicable.“

Þann 26. janúar sl. sendi Samgöngustofa kvartendum umsögn EJ til umsagnar og barst svar daginn eftir þann 27. janúar.

Whilst we agree that the weather on the 8th March 2014 was bad, Easyjet have not answered the question as to why all other flights that day took off and landed, including an Easyjet for Luton which took off around the same time that we should have been taking off. If the Luton flight could land and take off (at similar times our plane should have) why couldn't the Manchester flight do the same.

We were told by Easyjet cabin staff on our eventual return flight to Manchester that Easyjet had either sent a plane that was not capable of landing in bad weather (as all Easyjet planes have different capabilities), or a pilot that was not fully trained for landing in bad weather conditions. It seems that Easyjet cannot blame the weather on this occasion for the delay. Having spoken to the cabin staff they said that they didn't send the right plane/pilot that could deal with bad weather, and why would the ground staff at Reykjavik and cabin staff on board our Manchester flight hand out leaflets telling us how to make a claim for compensation, seems an odd thing to do if they are not to blame.

Our claim is not about the bad weather conditions, but that the wrong plane or pilot was sent, therefore whether it was the plane or the pilot they were not FIT FOR PURPOSE.

Therefore on these grounds we think our claim should be honoured.

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. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnálaganna 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. 1018/2012.

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 farþegar 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.

Álitamálið í þessu máli er hvort seinkun flugs EZY1806 hafi verið af völdum óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Við túlkun á því hvort um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 ber að taka mið af 14. og 15. inngangslíð reglugerðarinnar. Í 14. inngangslíð reglugerðarinnar er tekið fram að óviðráðanlegar aðstæður geti t.d. skapast af völdum veðurskilyrða sem ekki samræmast kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs.

EJ telur að ekki komi til skaðabóta sökum þess að um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða þar sem seinkun flugs EZY1806 sé bein afleiðing af því að flug EZY1805 hafi tafist vegna slæmra veðurskilyrða. Í ljósi þess að loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og með hliðsjón af þröngri túlkun Evrópudómstólsins á undanþáguheimild 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, er það mat Samgöngustofu að

Þegar atvik hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem um er deilt, sé ekki um slíka víxlverkun að ræða að teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar.

Flugmálastjórn (nú Samgöngustofa) hefur nokkrum sinnum áður komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana t.a.m. í ákvörðun nr. 12/2011. Sú niðurstaða Flugmálastjórnar var staðfest í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11040216 frá 11. október 2011 og með dómi héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-837/2012 frá 31. október 2013.

Ber EJ því að greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1.mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í ljósi þeirrar túlkunar Samgöngustofu að áhrif víxlverkana falli ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna, kemur þegar af þeirri ástæðu til skaðabóta flugrekanda. Er ekki þörf á því að leggja sérstakt mat á hvort að þær aðstæður sem ollu seinkun flugs EZY1805 telist vera óviðráðangar aðstæður og er í þessari ákvörðun ekki tekin afstaða til þess.

Ákvörðunarorð

Easyjet skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 400 evrum skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis 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 4. júní 2015

Ómar Sveinsson

Magnús Dige Baldursson