

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 39/2014 vegna kvörtunar um seinkun á flugi EZY1806 frá Keflavík til Manchester þann 20. mars 2014

I. Erindi

Þann 9. maí 2014 barst Samgöngustofu kvörtun frá A og B (kvartendur), sem áttu bókað far með flugi Easy Jet (EJ), EZY1806 þann 20. mars 2014 kl. 10.30 frá Keflavík til Manchester. Fluginu seinkaði hins vegar og var raunverulegur brottfarartími kl. 15.30. Fluginu seinkaði því um 5 klukkustundir. Kvartendur krefjast skaðabóta vegna seinkunarinnar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi EJ kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 12. maí 2014. Umsögn EJ barst þann 29. maí 2014. Í umsögn EJ kemur fram að ofangreindu flugi hafi seinkað vegna ófyrirsjáanlegrar bilunar, sem átti sér stað í fyrra flugi, EZY1805 frá Manchester til Keflavíkur.

Af ofangreindum sökum hafi flugi EZY1806, sem kærendur áttu bókað far með, seinkað.

Í umsögn EJ kemur fram að þau tæknilegu vandamál sem hafi valdið seinkun á flugi EZ1805, nánar tiltekið að „*SFCC (Slat Flap Control Computer) NO 2 system locked out wing tip brake problem*“, hafi hvorki komið upp við viðhaldsskoðun né hafi komið upp vegna vanrækslu á viðhaldi. Ástæður seinkunarinnar flokkist því sem óviðráðanlegar aðstæður samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004.

Þá tekur EJ fram að félagið hefði ekki getað gripið til neinna ráðstafana til þess að koma í veg fyrir að umræddar aðstæður sköpuðust, auk þess sem ekki hafi verið unnt að grípa til ráðstafana til þess að forðast seinkun.

Kvartendum var send umsögn EJ til umsagnar þann 30. maí 2014. Með umsögn sinni, sem send var Samgöngustofu 1. júní 2014 kemur m.a. fram að:

„From the attached papers I can see there was indeed a serious problem with the aircraft, which I never doubted, but is a bit hard to pinpoint exactly the time they fixed it as the logs don't mention it.

From the easyJet log update I can see at 10:30 there was a decision to further delay the flight because the crew had "only 35 min into discretion" and as we were told on the plane, they decided not to fly anymore.

I understand there was a problem that caused the delay, but I still think it could have been shortened if easyJet had better staff rota system and had prepared better technical response (from the logs I see they do have clues as to where the plane might fail).“

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 ásamt síðari breytingum. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnsýslulaga og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Er sú ákvörðun bindandi.

Um réttindi farþega vegna seinkunar á flugi 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 er innleidd hér á landi með reglugerð nr. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 og er [Samgöngustofa] 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 í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt c-lið 1. mgr. 5. gr. skulu viðkomandi farþegar eiga rétt á skaðabótum frá flugrekandanum í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar.

Með hliðsjón af dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009 í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, þar sem niðurstaða dómstólsins var sú að túlka bæri reglugerðina með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst, eiga farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira og koma á ákvörðunarstað þremur tímum síðar eða meira en upprunalega áætlun flugrekendans kvað á um, rétt á bótum. Dómafordæmi þetta var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 frá 19. apríl 2012 og hefur nú einnig verið lögfest á Íslandi með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Flugrekanda ber þó ekki skylda til að greiða skaðabætur ef hann getur fært fram sönnur á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðránlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar.

Af svari EJ og þeim gögnum sem Samgöngustofu bárust um umrædda bilun, er ljóst að fyrra flugi EJ, EZY1805 frá Manchester til Keflavíkur, seinkaði vegna þeirrar bilunar sem að framan er lýst og að af þeim sökum seinkaði flugi kvartenda, EZY1806 frá Keflavík til Manchester.

Í ljósi þess að loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega er það mat Samgöngustofu að þegar atvik sem leiða til seinkunar

flugs, hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem um er deilt (víxlverkun), geti það ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, fyrir þau flug sem á eftir koma. 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.

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 óviðráðanlegar aðstæður og er í þessari ákvörðun ekki tekin afstaða til þess.

Ber EJ að 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.

Ákvörðunarorð

Easy Jet 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, 28. október 2014

Magnús Dige Baldursson

Ómar Sveinsson