

**Úrskurður Samgöngustofu nr. 66/2023 vegna kvörtunar um aflýsing á flugi
EasyJet nr. EZY8508 þann 7. september 2022.**

I. Erindi

Þann 23. október 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi EasyJet (EJ) nr. EZY8508 þann 7. september 2022 frá Keflavík til London og var fluginu aflýst.

Fyrri flugi sömu vélar og þeirri sem síðar átti að framkvæma flug kvartenda var lent í Glasgow í stað Keflavík vegna slæmra veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli að morgni þann 7. september 2022.

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 24. október 2022. Í svari EJ sem barst þann 29. nóvember 2022 kom eftirfarandi fram:

EZY8508 (the “Flight”) was operated by an Airbus A319, bearing tail registration GEZBC (the “Aircraft”), however it could not perform according to its original schedule due to adverse weather conditions. Prior to the Flight, the Aircraft operated the following sector: Exhibit 1

- EZY8507, scheduled to depart from London Gatwick (“LGW”) at 04:55 UTC and arrive at Keflavik Airport (“KEF”) at 10:30 UTC. Exhibit 2

Adverse weather conditions over Keflavik, namely fog, created unsafe conditions to land. As a result, a decision was made to divert to the nearest available airport, Glasgow (“GLA”) as the Aircraft had not enough fuel to continue back to London. Exhibit 3

Once landed at GLA, the Aircraft had to be refuelled. As the weather conditions in KEF was not set to improve and the crew scheduled to operate the Flight, was pushed out of their maximum legal operating hours, the decision was made to call standby crew from GLA to take the passengers back to London Gatwick. The Aircraft suffered additional delay due to lack of ground handling staff at the Airport. Exhibit 4

We had no alternative but to cancel EZY8508 and provide passengers with alternative options to get them to their destination as soon as possible with the least disruption caused to them. Exhibit 5

As such adverse meteorological conditions which give rise to disruption are not intrinsically linked to the operating system of an aircraft and are not, by their nature or origin, inherent in the normal exercise of the activity of easyJet nor within the actual control of easyJet.

In light of the above, it is our view that the disruption to the flight was caused by extraordinary circumstances.

SGS sendi kvartendum umsögn EJ þann 29. nóvember 2022. Engin frekar svör bárust frá kvartendum.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Samgöngustofa fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal Samgöngustofa skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

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 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 vöð; 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. 80/2022 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.

EJ hefur lýst því svo að aflýsing flugs nr. EZY8507 frá Keflavík til London þann 7. september 2022 megi rekja til veðurs og erfiðra aðstæðna í Keflavík í fyrra flugi sömu vélar sem átti síðar að framkvæma flug kvartenda, þ.e. flug nr. EZY8508 frá London til Keflavíkur.

EJ hefur lagt fram gögn við meðferð málsins sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á Keflavíkurflugvelli þann 7. september 2022 og að vélin hafi lagt af stað frá London í samræmi við áætlun. Vélinni var síðan snúið af leið frá Keflavík og var henni lent í Glasgow vegna slæmra veðurskilyrða á Keflavíkurflugvelli.

Við meðferð málsins var sérfræðingur SGS í flugrekstrardeild, beðin um að leggja mat á framlögð veðurgögn EJ og þær upplýsingar sem koma fram í umsögn EJ. Í svari sérfræðingsins kom fram að ekki hefði verið hægt að lenda í Keflavík vegna þoku.

Að mati SGS hefur EJ því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar í Keflavík þann 14. febrúar 2020 sem orsakaði keðjuverkandi áhrif á flug kvartenda síðar þann sama daga.

Telur SGS því að rekja megi aflýsing 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.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Easy Jet samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr. laganna.

Reykjavík, 30. mars 2023

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson