

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 44/2014 vegna kvörtunar um seinkun á flugi
EZY1806 frá Keflavík til Manchester þann 20. mars 2014**

I. Erindi

Þann 24. apríl 2014 barst Samgöngustofu kvörtun frá A og B, (kvartendur), en þeir 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 16. júní 2014 umsögn EJ barst 15. júlí og var send kvartanda til umsagnar þann 21. júlí. Umsögn kvartanda barst samdægurs.

Í umsögn EJ kemur fram að þau tæknilegu vandamál sem hafi valdið seinkun á flugi EZ1805, nánar tiltekið að „*After investigating on the case, I can confirm you that the reasons of the delay were extraordinary. The flight was due to be operated by G-EZTL which was on ground with SFCC NO2 system locked out wing tip brake problem. Then the flight was swapped onto G-EZUR that had the same issue as G-EZTL and was declared on ground all day. Aircraft G-EZTB was ferried from Berlin to operate the flight in question.*“

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.

Í umsögn kvartanda á umsögn EJ kemur fram að:

We do not contend the facts reported by EasyJet, but they do differ somewhat from what we were originally told. In our initial claim, we were told that a craft had experienced a fault and was repaired only to suffer the same fault and a backup craft was flown instead. This is the first time we have been told that the backup craft had the same fault. We believe this fact to be significant to our claim.

Our interpretation of the 261/2004 relies upon precedent set in English case law, particularly Huzar v Jet2 (including the Court of Appeal hearing) and other cases throughout the EU. I am unsure whether these precedents will be applied across all European regulators. If you can

confirm that your judgement will consider these cases (detailed below), we would welcome your judgement.

If it is not the case that these precedents will be applied to your investigation, we will instead be seeking resolution through the UK legal system and we are grateful for the help you have provided. My response to EasyJet is below:

Our contention is that the circumstances that lead to our delay cannot be considered 'exceptional' by legal standards and thus EasyJet are liable.

First, in the case of Wallentin-Hermann v Alitalia (C597-07, CJEU), it was found that "[technical faults] can only be considered as 'extraordinary' within the meaning of Article 5(3) of Regulation No 261/2004 only if they relate to an event which .. is not inherent in the normal exercise of the activity of the air carrier" and "the resolution of a technical problem caused by failure to maintain an aircraft must therefore be regarded as inherent in the exercise of an air carrier's activity". Finally, "technical problems which come to light during maintenance of an aircraft or on account of failure to carry out such maintenance cannot constitute, in themselves, 'extraordinary circumstances' under Article 5(3) of Regulation No 261/2004".

In Huzar v Jet2 (upheld in Jet2 v Huzar), HH Judge Platts found that "once a technical fault is identified, it is inherent in the normal activity of the air carrier to have to resolve the technical problem" and the resolution of technical faults is "entirely within the control of the carrier". He summarised thusly: "Air carriers have to encounter and deal with such problems as part of running an airline just as the owner of a car has to encounter and deal with unexpected and unforeseen breakdowns of his car".

It is my interpretation, and that of the UK's Civil Aviation Authority (<http://www.caa.co.uk/application.aspx?appid=7&mode=detail&nid=2370>), that technical faults occurring before departure cannot generally be considered extraordinary unless the result of an event truly out of the ordinary, such as bird strike.

However, that the same fault occurred in two independent craft suggests that the fault fails to meet even the required linguistic definition of 'extraordinary' (Wallentin-Hermann v Alitalia): "It is settled case law that that the meaning and scope of terms for which [European] Community legislation provides no definition must be determined by considering their usual meaning in everyday language while also taking into account the context in which they occur and the purposes of the rules of which they are part". It was held in Jet2 v Huzar that "the wider purpose [of 261/2004] is to compensate passengers for inconvenience .. and it is far from self evident that this requires compensation to be limited to cases of fault".

My final contention is that human error was a significant contributor to the delay. In the Engineer's Report in the G-EZTL Event Printout provided by EasyJet, engineers were first called to the craft at 06:30. The craft was declared fit for flying at 08:15. They were recalled at 09:00 for a further problem; this appears to be a human error rather than a technical fault. The Blue hydraulics system was "not activated for deployment" and the pilot was "trying to move the flaps using only the yellow pump", "blue pump on, fault disappears".

Any actual problem with the craft appears to have been resolved by 08:15, approximately 4 hours before the aircraft was finally declared fit to fly at 12:00.

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 stjórnáskilnaðarlaga 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 Evrópuþómstólsins 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 flugrekandans kvað á um, rétt á bótum. Dómafordæmi þetta var staðfest með dómi Evrópuþómstólsins 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 fyrri 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. Kvartandi bendir einnig á í umsögn sinni að bilanir flokkist ekki undir óviðráðanlegar aðstæður nema í stöku tilfellum, en í þessu tilfalli er ekki verið að leggja mat á bilanir heldur víxlverkanir eða áhrif bilunar í einu flugi á næsta eða annað flug.

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, 27. október 2014

Magnús Dige Baldursson

Ómar Sveinsson