

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 122/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi easyJet, U22298 þann 12. janúar 2020.

### I. Erindi

Þann 4. mars 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi easyJet (EJ) nr. U22298 frá Keflavík til London þann 12. janúar 2020. Áætluð koma kvartenda til Keflavíkur var kl. 23:25, raunveruleg koma á áfangastað var kl. 18:30 eða seinkun um sextán klukkustundir og fimm 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

SGS sendi EJ kvörtunina til umsagnar þann 5. mars 2020. Í svari EJ sem barst SGS þann 24. mars sl. vísaði EJ til þess að flugi U22298 þann 12. janúar 2020 seinkaði vegna óviðráðanlega aðstæðna í skilningi EB reglugerðar nr. 261/2004, sem megi rekja til eftirfarandi aðstæðna:

*„The Airline confirms that the Flight was scheduled to be operated by an Airbus A320 aircraft bearing tail registration G-EZTK (the “Aircraft”): Exhibit 1.*

*Prior to the Flight, the Aircraft operated the following sector:*

*EZY2297 (the “Inbound Sector”) scheduled to depart from LTN at 16:35 and arrive at KEF at 19:50. The Inbound Sector departed (i.e. pushed back from stand) from LTN at 16:34 and took-off at 16:45. As such, EZY2297 landed at KEF at 19:21, 29 minutes before its scheduled time of arrival (“STA”): Exhibit 2-3.*

*Adverse weather conditions, namely high winds and heavy snowfall on the day of the Flight meant that the ground handling crew were unable to operate safely, hence ground operations were temporarily suspended: Exhibit 4-5.*

*Consequently, following the landing the Inbound Sector remained on ground, awaiting weather improvement and permission to safely disembark the passengers. Due to the persistent adverse weather conditions, the permission was granted only 4 hours later and the passengers were disembarked at 00:03. As a result, on its arrival at KEF the Inbound Sector incurred a total delay of 4 hours and 13 minutes: Exhibit 6-8.*

*The delay pushed the crew out of their maximum legal operating hours. The crew based in the UK started their duty at 15:35 UTC and were permitted to operate for 11 hours and 45 minutes, that is to say their Flight Duty Period was until 03:20 UTC on the 13th of January 2020. The delay in excess of 4 hours that would inevitably carry on the Flight meant that operating the Flight the crew would be pushed out of their allowable duty period. To protect the safety of our customers and crew, these hours cannot be exceeded: Exhibit 9-10.*

*In attempt to avoid cancellation of the Flight and minimise inconvenience to the passengers, the Airline delayed the Flight overnight and provided hotel accommodation for the passengers. The Flight operated on the following day as EZY9298: Exhibit 11-13.*

*The Airline avers that any disruption to the Flight was caused by extraordinary circumstances. We do take reasonable measures to avoid delays and cancellations to our flights by having replacement crews and aircraft within our network. In the circumstances, however, these options were not possible as the reasons of disruption were beyond our control.*

*Due to the nature of the event, it is evident that any spare aircraft would have been subject to the same restrictions and therefore would not have avoided the disruption to the Flight. It is therefore axiomatic that there were no reasonable measures that easyJet could have taken to further mitigate the disruption.”*

Í svvari kvartenda vegna umsagnar EJ kom fram eftirfarandi:

*„Thank you for the information provided from Easyjet. I am not disputing that the weather caused the delay and understandably easyjet reacted in a safe manner. This I agree with.*

*My complaint solely revolves around the way in which we were treated during the delay. We were left in the airport with no food vouchers, no regular updates, no easy jet representation. All other carriers cancelled their flights earlier on in the night and it allowed passengers to leave the airport and find a hotel to stay in over night. However easyjet left us sitting in the departure lounge till very late on in the night and kept promising us a flight which meant once they finally admitted defeat and cancelled the flight until the next day we had no way of leaving the airport as the weather was too bad to leave leaving the roads closed. We also could not find food as all the shops/cafes in the airport had closed. This is unacceptable. Why did easy jet take so long to sort out their passengers but other carriers were able to help theirs?*

*Please also note that a Wizz air flight left during this time and was able to take off from the airport, so I am confused as to why they left and no one else did?“*

*Once we finally boarded our flight the following day we had an aircraft with no food or water in the toilets. Leaving us another 5-6 hours (after delay taking off) with no food*

*or ability to use the toilet facilities. Overall we were left 15-16 hours with no food or access to food. This is what I am making a complaint about.*“

### **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. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnslulaga 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 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 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.

Loffferðalög 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.

Álitaefni þessa máls til álita hvort aflýsing á flugi kvartenda nr. U22298 þann 12. janúar 2020 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangслиð reglugerðarinnar. Að mati SGS hefur EJ sýnt fram á að veðurskilyrði voru slæm í Keflavík þann 12. janúar 2020. Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi U22298 þann 12. janúar 2020 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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. Eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur

Kvartendur lögðu fram kröfu um staðlaðar skaðabætur á þeim grundvelli að þeir voru óánægðir með hvaða hætti EJ uppfyllti þá þjónustu sem flugrekandanum bar skyldu til að veita kvartendum samkvæmt 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna seinkunar á umræddu flugi. Í því samhengi ber að nefna að reglugerð EB nr. 261/2004 kveður ekki á um bótaskyldu flugrekanda ef talið sé að hann hafi ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 9. gr. reglugerðarinnar. Við meðferð málsins sendi SGS þann 27. október sl. erindi til kvartenda þar sem óskað var eftir að kvittunum eða bankayfirliti sem sýndi fram á útlagðan kostnað kvartenda. Engin svör bárust frá kvartendum við erindi SGS.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi easyJet skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 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, 27. nóvember 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson