

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 123/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi easyJet, U22298 þann 15. febrúar 2020.

I. Erindi

Þann 6. apríl 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi easyJet (EJ) nr. U22298 frá Keflavík til London þann 15. febrúar 2020 og fluginu var aflýst. EJ útvegaði kvartendum nýtt flug á lokaákvörðunarstað tveimur dögum síðar.

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 6. apríl 2020. Í svari EJ sem barst SGS þann 21. apríl sl. kom fram að fluginu var aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi EB reglugerðar nr. 261/2004, sem helst megi rekja til eftirfarandi aðstæðna:

„4. The Flight was scheduled to be operated by an Airbus 320 aircraft bearing tail registration G-EZPD (the “Aircraft”) (Exhibit 1)

5. Prior to the Flight, the Aircraft was scheduled to operate the following sector:

a. EZY2297 (the “Preceding Sector”) scheduled to depart LTN at 15:00 and arrive in KEF at 18:15. (Exhibit 2)

6. On 15th February 2020 Europe was experiencing adverse weather conditions as consequence of Dennis storm. (Exhibit 3)

7. Keflavik was experiencing strong / crossed winds gusting up to 50kts per/hour, freezing conditions and snow fall. (Exhibit 4)

8. Due to the severity of the poor weather with extremely strong wind gusts (50kts) and snow, it was considered unlikely the weather would improve significantly enough to enable the aircraft to land/depart within limits. By delaying the Preceding Sector and Flight, this may have caused the crew to exceed their legal operating hours, causing an overnight delay.

9. Due to the fact Storm Dennis occurred the same weekend (14th, 15th, 16th FEB), an overnight delay would have caused further disruption to the programme and there were no spare aircraft to recover.

10. When the wind gusts exceed 50kts, KEF airport discontinues the use of passenger boarding bridges to ensure safety. Had the aircraft managed to land in the weather conditions, there was the possibility that passenger handling would have been suspended, causing further inconvenience. (Exhibit 5)

11. Had the aircraft managed to land in KEF on the previous sector (EZY2297 LTN KEF), there was no guarantee it would have been able to depart again, meaning easyJet would have an aircraft and crew stuck out of base. Due to the limited availability of aircraft throughout the network that weekend, this would have been an intolerable sacrifice to the airline operation.

12. By cancelling the Flight approximately 24 hours before departure, this enabled passengers to rebook their flights at a time convenient to them, rather than cause them further inconvenience by delaying them at the airport with no guarantee their flight would depart. (Exhibit 6)“

Svar EJ var sent til kvartenda þann 21. apríl 2020. Engin frekari svör bárust frá kvartendum.

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 stjórnisýslulaga 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 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 vól; 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.

Loffferðalögum 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 meginreglu um túlkun lagaákvæða.

Álitaefni þessa máls til álita hvort aflýsing á flugi kvartenda nr. U22298 þann 15. febrúar 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 þann 12. janúar 2020 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. inngangslíð reglugerðarinnar. Við meðferð málsins hjá SGS voru framlögð veðurgögn frá EJ borin undir sérfræðing SGS í flugrekstrardeild og var hans mat að:

„Eftirfarandi atriði tel ég vega þyngst og einsýnt að flugstjórinn hafi haft í huga þegar hann var að meta hvort hann ætti að fara í flugið, eða ekki.

Búast mátti við mikilli ókyrrð og ísingu í lækkun, allt til landingar, sem hefði valdið farþegum angist og hættu á meiðslum. Landing í ókyrrð og miklum hliðarvindi, með tilheyrandi áhættu. Lofthiti í KEF rétt yfir frostmarki (+01/+02°C) sem gæti orsakað hálkuskilyrði, ofsaveður/fárviðri og þar af leiðandi hættu við akstur af flugbraut inná hlað. Óvissa með hvort farþegar gætu gengið frá borði vegna veðurofsans (takmarkanir á notkun landgöngubríða). Öryggi flugvélar á staði. Óvissa hvort hægt væri að komast aftur frá KEF á áætlun, eða seinna um kvöldið.

Af ofantöldu get ég skilið ákörðun flugstjórans að hætta við flugið af öryggisástæðum og get ekki rengt þá ákvörðun.

Að öllu framangreindu virtu telur SGS að rekja megi seinkun á flugi U22298 þann 12. febrúar 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.

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