

Úrskurður Samgöngustofu nr. 103/2023 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Easyjet nr. EZY8508 þann 7. september 2022.

I. Erindi

Þann 13. mars 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Easy Jet (EJ) nr.EZY8508 þann 7. september 2022 frá Keflavík til London Gatwick og var fluginu aflýst.

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 9. nóvember 2023. Í svari EJ sem barst þann 21. nóvember 2023 kom m.a. eftirfarandi fram:

EZY8508 (the “**Flight**”) was operated by an Airbus A319, bearing tail registration G-EZBC (the “**Aircraft**”), however it could not perform according to its original schedule due to adverse weather conditions. 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.

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. 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.

SGS sendi kvartendum umsögn EJ þann 21. nóvember 2022 til athugasemda. Ekkert svar barst 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 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. reglugerðar EB nr. 261/2004. 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. 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.

Staðlaðar skaðabætur á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004.

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. EZY8508 frá Keflavík til London Gatwick þann 7. september 2022 og fluginu var aflýst. Álitafni þessa máls er hvort að umrædd aflýsing sé bótaskyld á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004. Í því samhengi kemur

til skoðunar hvort að aflýsing á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar sömu reglugerðar.

Í svari EJ vegna kvörtunar kvartenda vísaði flugrekandinn til þess að ekki væri um bótaábyrgð að ræða vegna aflýsingar á flugi nr. EZY8508 þann 7. september 2022. Þar sem aflýsingin félli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sökum slæmra veðuraðstæðna hér á landi í fyrra flugi vélarinnar á leið til Keflavíkur, þ.e. flug nr. EZY8507 frá London Gatwick til Keflavíkur. Í því samhengi ber að tiltaka að vélinni var snúið til Glasgow eftir að hafa lagt af stað frá London Gatwick á áætluðum brottfaratíma sökum slæmra veðuraðstæðna í Keflavík.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstardeildar SGS beðin um að leggja mat á framlögð veðurgögn flugrekanda og skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 7. september 2022 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið að hálfu EJ að aflýsa flugi nr. EZY8508 þann 7. september 2022.

Í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS kom fram eftirfarandi:

Það var þoka í Keflavík, Akureyri og Egilsstöðum, undir veðurlágmörkum.

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, þ.e. flug EJ8507 frá London Gatwick til Keflavíkur þann 7. september 2022 sem síðar átti að framkvæma flug kvartenda, þ.e. flug nr. EJ8508 síðar sama dag.

Telur SGS því að rekja megi seinkun 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. Ber því að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi EJ.

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.

Reykjavík, 14. ágúst 2023.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson