

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 80/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi EasyJet nr. EZY2262 þann 21. desember 2023

I. Erindi

Þann 27. júní 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi nr. EZY2262 á vegum EasyJet (EJ) kl. 18:35 þann 21. desember 2023 frá Keflavík til Manchester. Fluginu var aflýst á brottfarardag og quartandi bókaður á nýtt flug næsta dag og kom með rúmlega 20 klst. seinkun á áfangastað.

Quartandi fer 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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

Quartandi átti bókaða hótलगistingu í Manchester og tengiflug til Madrídar daginn eftir, með öðrum flugrekanda, sem hann gat ekki notað, og þurfti að kaupa bæði nýtt flug til Madrídar og gistingu vegna aflýsingar á fluginu og gerir kröfu um endurgreiðslu á þeim kostnaði.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar EJ með tölvupósti þann 30. ágúst 2024 og ítrekaði beiðnina 24. september þegar ekkert svar hafði borist. Í svari EJ, sem barst þann 7. október 2024, kemur eftirfarandi fram:

Response

Article 5(3) of the Regulation states that:

"An operating air carrier shall not be obliged to pay compensation in accordance with Article 7, if it can prove that the cancellation is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken."

As such, the right to compensation is excluded by reference to Article 5(3) of the Regulation if a carrier can prove that the disruption was caused by extraordinary circumstances and, that the disruption could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.

We rely on Article 5(3) of the Regulation and that there is no right to compensation for this flight under the Regulation or otherwise.

Extraordinary Circumstances

Flight EZY2262 (the “Flight”) was scheduled to operate on an Airbus A320 bearing tail registration G-EZOP (the “Aircraft”), scheduled to depart from KEF at 18:35z and arrive at MAN at 21:15z. However, it could not operate according to schedule due to Air Traffic Control (“ATC”) restrictions.

On the day of the Flight, widespread adverse weather conditions were registered across Europe, resulting from the ongoing Storm Pia. This resulted in steep ATC regulations, as well as ground handling services being impaired by the weather conditions and off schedule traffic. (Exhibits 1-5)

Prior to the Flight, the Aircraft operated sector EZY2259 (the “First Sector”) scheduled to depart MAN at 07:40z and arrive KEF at 10:35z. The First Sector was subjected to an insignificant minor departure delay of 5 minutes attributed to IATA code 32 “Loading/Unloading, bulky, special load, lack of loading staff” and an additional 6 minutes attributed to IATA code 34 “Servicing Equipment, lack of or breakdown, lack of staff”. As such, the Aircraft departed from stand at 07:51z and subsequently took-off at 08:08z, arriving KEF at 11:36z, with a delay of 1 hour and 1 minute. (Exhibit 6)

EZY2260 (the “Second Sector”) scheduled to depart KEF at 11:15z and arrive MAN at 14:00z. However, the Aircraft departed from stand at 12:24z and was authorized to take-off at 12:38z. While approaching MAN, there were adverse weather conditions out of limits, holding times were extended, and it became necessary to divert to the nearest airport available which in this case was London Gatwick Airport (“LGW”), arriving at 16:00z. (Exhibit 7-9)

After the diversion to LGW, the Aircraft was repositioned to resume flight programme, however, it suffered additional delays on departure, namely 14 minutes owed to IATA delay code 93 “Aircraft Rotation”, 2 hours and 50 minutes owed to IATA delay code 72 “Weather at Destination Station” and 40 minutes owed to IATA delay code 32 “Loading/Unloading, bulky, special load”. As such, the Aircraft departed from stand at 20:10z, subsequently took-off at 20:29z, arriving MAN at 21:25z. (Exhibit 10) Subsequently, the above-mentioned delays, the original crew scheduled to operate EZY2261 (the “Preceding Flight”) as well as the Flight would be pushed out of their maximum legal hours. The crew assigned to operate, was MAN-based, scheduled to operate 2 sectors with a report time at 13:55z (13:55L). The crew had a maximum Flight Duty Period (“FDP”) of 12 hours and 45 minutes, and a total planned FDP of 7 hours and 20 minutes, which gave the crew an additional buffer of 5 hour and 25 minutes between the Scheduled Time of Arrival (“STA”) of their last flight and their maximum FDP. There are strict, industry-wide rules on the number of hours the crew are allowed to work. To protect the safety of both passengers and crew, these hours cannot be exceeded. (Exhibit 11) In attempt to avoid cancellation of the Flight, we delayed the Flight overnight and operated on the following day after the mandatory crew and passenger rest. As such, the Flight was assigned an alternative aircraft, an Airbus A320 bearing tail registration G-EZOU, operating under a revised number of EZY9262. The

aircraft departed from stand at 15:24z, yet only took-off at 15:24z after receiving a new Calculated Time of Take-off (“CTOT”) for 15:21z, arriving at MAN at 17:21z, on 22nd December 2023. (Exhibits 12-13)

We rely on Recital 15 of the Regulation which states as follows:

“Extraordinary circumstances should be deemed to exist where the impact of an air traffic management decision in relation to a particular aircraft on a particular day gives rise to a long delay, an overnight delay, or the cancellation of one of more flights by that aircraft, even though all reasonable measures had been taken by the air carrier concerned to avoid the delays or cancellations.” [Emphasis added]

This Recital was considered in detail by the Court of Appeal in *Daniel Blanche v easyJet Airline Company Limited* [2019] EWCA Civ 69. In its judgment, the Court unanimously determined that an air traffic management decision (or “ATMD”), which causes the cancellation or long delay of a flight, is an extraordinary circumstance for the purposes of Regulation and that it is not necessary to consider the underlying reason(s) for an ATMD.

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

Reasonable Measures

easyJet does take reasonable measures to prevent long delays and cancellations of flights by having spare aircraft and replacement crews available throughout the network. In the given circumstances, however, neither of these would have avoided or mitigated the disruption, as any of them would have been subject to the same disruptions that affected the Flight.

Operating the Flight with the associated delays was not possible, as there are strict, industry-wide rules on the amount of hours flight and cabin crew are allowed to work. In the best interest of the safety of passengers and crew alike, these hours cannot be exceeded.

In any event, rather than cancelling the flight, which would have left passengers with limited options to re-route, decision was taken to delay the Flight overnight and operate the Flight with a rested crew which allowed the passenger to achieve their intended destination at the earliest opportunity.

In *Eglitis v Latvijas Republikas Ekonomikas Ministrija* (Case C-294/10) the Court of Justice of the European Union (the “CJEU”) held that, while Article 5(3) includes a provision which requires carriers to use all reasonable measures to avoid the disruption of flights, that provision is limited to ensure that it "does not result in the air carrier being led to make intolerable sacrifices in the light of the capacities of its undertaking at the relevant time".

Furthermore, in Wallentin-Hermann v Alitalia (Case C-549/07) the CJEU held that reasonable measures must be “appropriate to the situation, that is to say measures which are, at the time those extraordinary circumstances arise, meet, inter alia, conditions which are technically and economically viable to the air carrier concerned”.

We took all reasonable measures to avoid disruption by having spare aircraft and crew within our network and utilising these assets as required minimising disruption. It would not be economically viable for easyJet to maintain fully crewed and redundant aircraft at each and every airport which it operates to or from, in a sufficient number to cover any number of potential disruptions. Save for having an unlimited amount of spare aircraft and crew at all airports, an option which would amount to an “intolerable sacrifice” given the disproportionate cost involved, the disruption that materialised could not be avoided.

It is our view that the measures taken were appropriate to the situation and those that were technically and economically viable at the time. There were no other reasonable measures which could have been taken to avoid the cause of the disruption to the flight or the disruption itself.

Should court proceedings be issued, we reserve our right to put the Claimant(s) to strict proof as to any additional reasonable measures it is suggested we ought to have taken in the circumstances.

SGS sendi kvartanda svar EJ til umsagnar þann 15. nóvember 2024. Ekkert svar barst frá kvartanda.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS 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 SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS 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. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er SGS 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 völ; 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.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. EZY2262 frá Keflavík til Manchester. þann 21. desember 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu á brottfarardeggi. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn EJ til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Manchester þann 21. desember 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu EJ að aflýsa flugi kvartanda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar staðfesti gögn EJ um óviðráðanlegar aðstæður.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. EZY2262 þann 21. desember 2023 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Að mati SGS hefur EJ þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Krafa um afleitt tjón

Kvartandi gerir einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna gistingar í Manchester og tengiflugs sem hann gat ekki notað. Sá kostnaður telst til afleidds tjóns af aflýsingunni. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. reglugerð EB nr. 261/2004, lögum um loftferðir nr. 80/2022 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verður kvartandi því að leita réttar síns fyrir þeirri kröfu sinni á öðrum vettvangi.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi EasyJet vegna aflýsingar á flugi nr. EZY2262 þann 21. desember 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar er vísað frá.

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, 19. mars 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson