

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 98/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi easyJet nr. EZY2294 þann 7. janúar 2025.

I. Erindi

Þann 26. janúar 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. EZY2294 á vegum easyJet (EJ) kl. 12:05 þann 7. janúar 2025 frá Akureyri til Manchester. Áætlaður komutími var kl. 14:35. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 19:25 eða seinkun um fjórar klst. og 35 mínútur eftir áætlaðan komutíma.

Í erindi kvartenda kemur m.a. fram:

Missum af tengiflugi til warsaw og töpuðum airbinb gistingu þar og þurftum að gista í manchester og endurbóka til krakaw og taka lest til warsaw. Það fengu allir sem misstu af tengiflugi leigubíl á hótél og gistingu og nýtt flug daginn eftir. Við fengum enga hjálp eftir að hafa beðið í röð í 3 klst hjá easyjet og ástæðan var að það voru 2klst á milli tengifluga en þau sögðu það þurfa vera lágmark 3,5 klst til þess að easyjet myndi aðstoða okkur sem við sem við fundum engar reglur um hjá þeim og okkur var sagt að krefjast skaðabóta. Einni spurðum við önnur flugfélög á manchester með þessa seinkun og þau sögðu öll það sama 40mín-1klst seinkun útaf bið í afýsingu en seinkunin okkar var tæpar 5klst.

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. 466/2024 um réttindi flugfarþega. Einnig fara kvartendur fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi EJ kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 28. janúar 2025. Í svari EJ, sem barst þann 4. febrúar 2025. kom eftirfarandi fram:

Flight EZY2294 (the “Flight”) was scheduled to operate on an Airbus A320 aircraft, bearing tail registration G-EZUA (the “Aircraft”), departing from AEY at 12:05z and arriving at MAN at 14:35Z. However, it could not perform to its original schedule due to adverse meteorological conditions. (Exhibit 1) On the 7th of January 2025, UK was still facing ongoing adverse weather conditions, namely heavy snowfall, persisting from the previous days. The weather event forced several airports, including MAN, to runway

closures, for snow clearance, on the evening of the previous day, the 6th of January. The mass disruption directly affected all flight programme on the next day. This day was marked by temporarily MAN closure due to adverse weather conditions, namely heavy snow until 05:00z. After this period severe departure slot restrictions were applied causing multiple flights delayed over 3 hours. (Exhibit 2-5)

Due to heavy snow environments, the small semi frozen moisture particles can contaminate critical engine parts as the possibility of ice breaking off during airborne phase. To avoid the risks which arise from the accretion of frozen deposits on the aircraft after take-off time, de-icing procedures are mandatory to comply with aviation safety regulations. Prior to the Flight, the Aircraft was scheduled to operate EZY2293 (the "Preceding Flight").

It was planned to depart MAN at 08:10z and arrive at AEY at 11:10z, however due to adverse weather conditions the Aircraft was inevitably delayed by 1 hour denoted by IATA code 64 "Flight Deck Crew Shortage, sickness, awaiting standby FTL, crew meals, valid visa/health documents". The delay was further exacerbated by 2 hours 54 minutes denoted by IATA delay code 34 "Servicing Equipment, lack of or breakdown, lack of staff". Consequently, the Preceding Flight departed (i.e. pushed back from stand) at 12:04z, being authorized to take-off at 12:23z, arriving at AEY at 14:48z, incurring a delay of 3 hours and 38 minutes. (Exhibit 6) EZY2294 (the "Flight") was scheduled to depart AEY at 12:05z and arrive at MAN at 14:35z. It inherited a rotational delay of 3 hours and 37 minutes denoted by IATA delay code 93 "Aircraft Rotation" and additional delay of 1 hour denoted by IATA code 84 "Slot due to weather at Destination Airport". The Flight was subject to several Calculated TakeOff Time ("CTOT"), the final assigned of 16:43z.

As such the Flight took-off at 16:39z and arrived at MAN at 19:10z with a total delay of 4 hours and 35 minutes. (Exhibit 7) Had it not been for the MAN adverse weather conditions on the Flight Date, and on the Aircraft directly, the Flight would have, in all likelihood, been able to operate as per the schedule. Due to the above mentioned, the cancellation could be avoided, however the delay was inevitable.

SGS sendi kvartendum svar EJ til umsagnar þann 5. febrúar 2025. Í svari kvartenda kom fram:

Við vissum alveg þessari snjókomu en afhverju lendum við í fl 4+klst seinkun og núll hjálp við endurbókun fluga/hótela og leigubíl á meðan önnur flugfélög voru að taka max 45mín -1 klst seinkun.

Easy jet er skyldugt að greiða skaðabætur ef seinkun. Fer yfir 3klst og 50mín og þau núna eru þau að fela sig á bakvið þessa 45-1klst seinkun útaf bið í afýsingu.

Þann 1. apríl 2025 bað SGS EJ um nánari útskýringar á IATA kóðum sem gefnir voru upp í svari félagsins. Í svari EJ þann 2. apríl koma fram að seinkun upp á tvær klst. og 54 mínútur

vegna IATA kóða 34 sé vegna óviðráðanlegra aðstæðna eða afsingar og IATA kóða 64 hafi verið vegna viðráðanlegra aðstæðna.

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 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 um 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.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. EZY2294 frá Akureyri til Manchester þann 7. janúar 2025 og að fluginu seinkaði um fjórar klst. og 35 mínútur. Álitaefni

Þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að seinkun á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins lagði SGS mat á framlögð gögn EJ til að skera úr um hvort að aðstæður í Manchester þann 7. janúar 2025 hafi verið með þeim hætti að það skýri seinkun brottfarar á flugi kvartanda. Það er ljóst af gögnum málsins að seinkun á flugi kvartanda er til komin vegna seinkunar á brottför flugs EY2293 frá Manchester og framlögð gögn og fréttir staðfesta útskýringar EJ á seinkuninni. Í leiðbeiningum ESB¹ um framkvæmd reglugerðar 261/2004 kemur fram í h-lið gr. 5.2.3 um óviðráðanlegar aðstæður:

h) Airport congestion due to bad weather conditions

In accordance with recital 14 of Regulation (EC) No 261/2004, the case of an operating air carrier being obliged to delay or cancel a flight at a congested airport due to bad weather conditions, including if these conditions result in capacity shortages, would stem from extraordinary circumstances.

M.t.t. þessa þá fellst SGS á að sá hluti af seinkun á brottför flugs EY2293 sem var til komin vegna veðuraðstæðna í Manchester falli undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska gegn Travel Services var leyst úr því álitaefni þegar seinkun mátti bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir þremur klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Heildarseinkun á komu kvartenda til Manchester var um fjórar klst. og 35 mínútur. Þegar seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna, tvær klst. og 54 mínútur er dregin frá er seinkun kvartanda á áfangastað undir þremur klst. Skilyrði bótaskyldu seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eru því ekki uppfyllt. Er því kröfu kvartenda hafnað.

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.

¹ [Commission Notice – Interpretative Guidelines on Regulation \(EC\) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights and on Council Regulation \(EC\) No 2027/97 on air carrier liability in the event of accidents](#)

Krafa um afleitt tjón

Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna tapaðs tengiflugs í annarri bókun og gistingar eftir að þeir voru komnir á áfangastað. 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. Verða kvartendur því að leita réttar síns fyrir þeirri kröfu sinni á öðrum vettvangi.

Úrskurðarorð

Kröfu/Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi easyJet vegna seinkunar á flugi nr. EZY2294 þann 7. janúar 2025 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfu kvartenda um afleitt tjón 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, 4. apríl 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson