

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 105/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi easyJet, U28508 þann 7. janúar 2020.

### I. Erindi

Þann 13. febrúar 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi easyJet (EJ) nr. EZY8508 frá Keflavík til London þann 7. janúar 2020. Kvartendum var útvegað nýtt flug næsta dag. Kvartendur áttu tengiflug frá London til Barselóna með Ryanair sem þau misstu af vegna aflýsingarinnar.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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 13. febrúar 2020. Í svari EJ sem barst SGS þann 19. febrúar 2020 vísaði EJ til þess að flugi EZY8508 þann 7. janúar 2020 seinkaði vegna óviðráðanlega aðstæðna í skilningi EB reglugerðar nr. 261/2004, sem megi rekja til eftirfarandi aðstæðna:

*„On the 7th January 2020, the weather forecast for the time of departure at 19:30z in KEF was high winds (250 degrees at 35 knots gusting 45 knots) with snow showers (SHSN) and hail or snow pellets (GS). (Exhibit 2)*

*Keflavik airport (Isavia) had sent data regarding the weather forecast. (Exhibit 3 & 4)*

*KEF airport has set procedures when strong winds are present, the use of Portable boarding bridges cannot be used. The alternative of the portable boarding bridges is aircraft stairs. These are restricted to front door only if winds are above 40 knots and must not be used over 45 knots. Also opening the aircraft hold doors have a limit of 40 knots with gusts up to 50 knots. (Exhibit 5 & 6)*

*The Icelandic Met Office also issued a yellow weather warning for the entire country regarding blizzard snow and severe gales. (Exhibit 7) A Twitter notification from Keflavik airport at 05:21z stating that severe weather is affecting flights to and from KEF on Tuesday 7th until noon on Wednesday the 8th.*

*Due to the forecast at 07:31z showing strong winds and snow showers until next day, the Flight was overnight delayed until Wednesday the 8th with a new flight number -*

*EZY9508 and scheduled time of departure 15:00z. The forecast that was published at 10:18 also showed no signs of improvement. (Exhibit 8)*

*At 09:54z the customers were sent emails and SMS messages stating the Flight had been overnight delayed and told the new scheduled flight information. Hotels were booked when customers required one and this was communicated to the relevant teams within easyJet and the customer management centres to distribute to who required them. (Exhibit 9 & 10)*

*On the 8th of January the planned line of flying was LGW-KEF-LGW. EZY9508 incurred a further delay of 17 minutes, 1 minute assigned to IATA code 93 - Late inbound aircraft, 6 minutes assigned with IATA code 75 - de-icing and 10 minutes assigned to IATA code 62 – operational requirements ( Passengers had to be moved in the cabin for performance / weight & balance). (Exhibit 11 & 12)*

*The available options for easyJet were Cancel the flight, Overnight delay the Flight before passengers arrive at the time of check in or Overnight delay it as soon as possible to avoid customers travelling to the airport unnecessarily. easyJet chose to Overnight delay it as soon as possible to avoid customers travelling unnecessarily to the airport. easyJet chose that option using forecasts and advice from KEF airport regarding the weather not going to improve until next day would be more convenient and comfortable for our customers. The options of hotel providing or staying at home would cause less disruption to their lives.*

*easyJet disregarded Cancelling the flight, though had spare aircraft and crew as soon as weather conditions would improve, cancelling would have inconvenienced our customers more than operating the following day. Overnight delay before passengers arrive at the time of check in, would also cause unnecessary inconvenience to the passengers. By notifying them earlier they wouldn't need to come to the airport incurring potential unnecessary costs to get to KEF to be told the Flight is not going to operate until next day.”*

SGS sendi kvartendum svar EJ til umsagnar þann 19. mars 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.

Loftherðalögum 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.

Það mál sem hér er til úrlausnar er tvíþætt. Annars vegar kemur til álita hvort aflýsing á flugi kvartenda nr. EZY8508 þann 7. janúar 2020 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Hins vegar kemur til álita hvort að kvartendur eiga rétt á endurgreiðslu vegna útlagðs kostnaðar sem til féll vegna aflýsingu á flugi kvartenda. Að mati SGS er um aflýsingu flugs að ræða en ekki seinkun eins og fram kemur í umsögn flugrekanda í ljósi þess að vélin sem átti upphaflega að framkvæma flugið var með skrásetningarnúmerið G-EZOI. Flugvélin sem framkvæmdi flug kvartenda þann 8. janúar undir nýju flugnúmeri þ.e. EZY9508 var með skrásetningarnúmerið G-UZHM, var því bæði um að ræða nýja flugvél og nýtt flugnúmer og verð því að líta svo á að flugi kvartenda þann 7. janúar var aflýst.

Varðandi fyrrnefnda álitaefnið þá hefur EJ lýst því svo að aflýsing flugs EZY8508 þann 7. janúar megi rekja til veðurs og erfiðra aðstæðna í Keflavík þann 7. janúar. EJ hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður voru fyrir hendi á Keflavíkurflugvelli þann 7. janúar til hádegis þann 8. janúar 2020. Við skýringu á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður ber að líta til 14. inngangslíðs EB reglugerðarinnar en þar segir m.a. að veðurskilyrði sem samrýmast ekki kröfum viðkomandi flugs geti falli undir óviðráðanlegar aðstæður. EJ hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á áætluðum brottfaratíma fyrra flugs vélarinnar sem síðar átti að framkvæma flug kvartenda sem hafði víðtæk áhrif á flugumferð og starfsemi flugvallarsins í Keflavík þann 7. janúar til hádegis þann 8. janúar. Þá verður ekki séð

að EJ hafi getað komið í veg fyrir þá víxlverkandi aflýsingu sem kom til vegna framangreindra aðstæðna í fyrra flugi vélarinnar sem síðar átti að framkvæmda flug kvartenda. Með hliðsjón af framangreindu er það mat SGS að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða, sbr. 3. mgr. 5. gr., sbr. einnig 14. gr. inngangслиðar EB reglugerðar nr. 261/2004. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt.

Kvartendur gerðu jafnframt kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna fyrirframgreiddrar gistingar í London, rútufargjalds og sjálfstætt bókaðs tengiflugs með öðrum flugrekanda til Barselóna sem kvartendur gátu ekki nýtt sér sökum þess að flugi þeirra var aflýst. Í reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 er ekki að finna ákvæði sem skyldar flugrekendur til að bera ábyrgð á slíku tjóni. Að mati SGS ber því að hafna kröfu kvartenda.

Kvartendur gera kröfu um að EJ endurgreiði flugmiða, gistingu og rútufargjald sem keypt var þann 9. janúar vegna aflýsingu á umræddu flugi kvartenda þann 7. janúar 2020. SGS bendir á að bókun kvartenda hjá EJ fól aðeins í sér flug til London. Þannig verður að líta svo á að London hafi verið lokaákvörðunarstaður í skilningi h- liðar 1. mgr. 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. EJ getur ekki, á grundvelli þeirrar reglugerðar, borið ábyrgð á atvikum sem verða eftir að á lokaákvörðunarstað er komið. Er það því niðurstaða SGS að EJ beri ekki að endurgreiða þann kostnað sem kvartendur urðu fyrir eftir að komið var á lokaákvörðunarstað.

Að lokum gerðu kvartendur kröfu um endurgreiðslu vegna gistikostnaðar sem til féll vegna aflýsingu á flugi þeirra á vegum EJ þann 7. janúar 2020. Kvartendur áttu rétt á hótलगistingu samkvæmt b-lið 1. mgr. 5. gr., sbr. einnig b-lið 1. mgr. 9. gr reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Kvartendur hafa lagt fram kvittun vegna viðkomandi gistikostnaðar að upphæð ISK 10.986. EJ bar að bjóða kvartendum hótलगistingu og eiga því kvartendur rétt á endurgreiðslu vegna útlagðs gistikostnaðar.

### ***Ákvörðunarorð***

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi easyJet skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu vegna útlagðs kostnaðar fyrir fyrirframgreidda gistingu, rútufargjald og vegna sjálfstætt bókaðs tengiflugs með öðrum flugrekanda er hafnað á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig reglugerð nr. 1048/2012.

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu flugmiða, gistingu og rútufargjald sem þeir þurftu að kaupa vegna aflýsingar á umræddu flugi og eftir á lokaákvörðunarstað var komið er hafnað á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig reglugerð nr. 1048/2012.

easyJet skal endurgreiða kvartendum gistikostnað að upphæð ISK 10.986, sbr. b- lið 1. mgr. 9. gr. sbr, einnig b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012

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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 20. nóvember 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson