

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 107/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Easyjet nr. EZY1806 þann 11. janúar 2020.

I. Erindi

Þann 4. mars 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi easyJet (EJ) nr. EZY1806 frá Keflavík til Manchester þann 11. janúar 2020. Áætlaður komutími til London var kl. 14:00 en raunverulegur komutími var kl. 17:48 eða seinkun um þrjár klukkustundir og 48 mínútur.

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 5. mars 2020. Í svári EJ sem barst SGS þann 25. mars kom m.a. fram eftirfarandi:

„Prior to the Flight, the Aircraft was scheduled to operate the following flight:

- EZY1805 (the “Inbound Sector”) scheduled to depart from MAN at 11:05 UTC and arrive at KEF at 14:00 UTC.*

On the 10th of January 2020 severe weather conditions in form of strong winds and heavy snowfall over Keflavik area were forecasted for the morning hours of the 11th of January 2020. Terminal Aerodrome Forecast (“TAF”) report issued at 22:29 on the 10th of January 2020 showed that between 04:00 and 11:00 UTC the wind speed would be 44 knots gusting up to 58 knots: Exhibit 2.

When the wind gusts over 50 knots, KEF airport limits ground handling operations due to security reasons. Severe weather conditions affect disembarking the passengers as boarding bridges are discontinued, whereas the use of stair vehicles is very limited: Exhibit 3.

The aforesaid conditions meant that the Inbound Sector as well as the Flight would have been subject to major restrictions caused by KEF below operating limits. That would have resulted in a significant delay. In attempt to mitigate the inconvenience to the Passengers, the Airline delayed both sectors. The flights were re-scheduled to arrive and depart from KEF in a better weather period:

- EZY1805 was re-scheduled to depart from MAN at 11:05 and arrive at KEF at 14:00: Exhibit 4; The Flight was re-scheduled to depart from KEF at 14:40 and arrive at MAN at 17:20: Exhibit 5.

The Airline contacted the Passengers on the 10th of January and informed them about planned delay to the Flight due to adverse weather conditions. The Passengers were informed that the Flight is re-scheduled to depart from KEF at 14:40 and asked to arrive at the airport at least two hours before the new scheduled time of departure (“STD”): Exhibit 6.

On its departure from MAN EZY1805 incurred a delay of 3 hours and 28 minutes attributable to IATA delay code 72 “Destination station below operating limits”. As such, EZY1805 departed (i.e. pushed back from stand) at 11:13 and was not permitted to takeoff until 11:28. As a result, the Inbound Sector arrived at KEF at 14:02, incurring a delay of 3 hours and 22 minutes on arrival: Exhibit 7.

The delay carried onto the Flight that on its departure from KEF incurred a delay of 3 hours and 22 minutes attributable to IATA delay code 93 “Late Inbound Aircraft (LIAC)” and additional delay of 30 minutes due to de-icing of aircraft and unavailability of airport facilities. As such, the Flight arrived at MAN at 17:48, incurring a total delay of 3 hours and 48 minutes: Exhibit 8-9.

The Airline avers that any disruption to the Flight was caused by extraordinary circumstances. In attempt to mitigate the inconvenience, easyJet informed the Passengers about planned delay to their Flight. No reasonable measures linked either to aircraft and/or crew could have been taken to avoid the disruption as its reasons were beyond the Airline’s control.”

SGS sendi kvartendum svar EJ til umsagnar þann 25. 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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. 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 SGS 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. Þetta dómafordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Loftherðalög 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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. EZY1806 frá Keflavík til Manchester þann 11. janúar 2020 og að kvartendur komu á lokaákvörðunarstað þremur klukkustunum og 48 mínútum seinna en upphaflega var áætlað.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Flugrekandi í máli þessu hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á Keflavíkurflugvelli þann 11. janúar. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Ljóst er af gögnum málsins að slæmar veðuraðstæður voru fyrir hendi á Keflavíkurflugvelli fyrri part dags þann 11. janúar 2020 sem lömuðu starfsemi flugvallarins.

Að mati SGS var það réttmæt ákvörðun af hálfu flugrekandans að seinka fyrri flugi vélarinnar til Keflavíkur sem átti síðar að framkvæma flug kvartenda vegna slæmra veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli þann 11. janúar 2020. Þá verður ekki séð að EJ hafi getað komið í veg fyrir þá víxlverkandi seinkun sem kom til vegna framangreindra aðstæðna í fyrri flugi vélarinnar sem átti síðar að framkvæma flug kvartenda, þ.e. flug nr. EZ1806 þann 11. janúar 2020.

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.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi easyJet skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 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, 23. Október 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson