



Ákvörðun Samgöngustofu nr. 126/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Norwegian D85391 þann 4. október 2019.

I. Erindi

Þann 21. febrúar 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Norwegian (NA) nr. D853391 þann 4. október 2019 frá Keflavík til Alicante og flugi kvartenda var aflýst.

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

Kvörtunin var send til NA til umsagnar þann 21. febrúar 2020. Í svari NA sem barst þann 8. apríl 2020 kom fram eftirfarandi:

„D85391, operated by EIGBG, was cancelled due to severe weather conditions at KEF, including strong winds and rain. Almost all international and domestic flights from and to KEF were cancelled.

Weather can change quickly without being able to be foreseen. In this case, the strong winds made unsafe the loading and the departure of the aircraft. Please see the Boeing 737-800 Manual regarding the wind speed limits. Such decisions are based on security and will have consequences for our passengers and for our further route program. The safety of Norwegians' customers and staff is our top priority and we follow and implement all safety directives issued by aviation authorities when required to do so.

The affected passengers were rebooked on the following day on flight D88553. Almost all international and domestic flights from and to KEF were cancelled.“

SGS sendi kvartendum svar NA til umsagnar þann 3. október 2018. Í svari kvartenda sem barst þann 3. júní 2020 kom fram eftirfarandi:

„Fyrir utan þessa seinkun útaf veðri þá flæddi líka uppúr klósettunum á miðri leið til Alicante og þurftum við að lenda í Englandi til þess að tæma/losa og taka olíu á vélina.. útaf því var enn meiri seinkun útaf klárlega vitleysu hjá þeim að tæma ekki og fara yfir fyrir brottför.“

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 stjórnáslulaga 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 vö; 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. 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. D85391 frá Keflavík til Alicante þann 4. október 2019 og að fluginu var aflýst.

Álitaefni þessa máls er hvort að aflýsing 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 þegar vélin sem átti síðar að framkvæma flug kvartenda var með áætlaða brottför. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar.

Sérfræðingur í flugrekstrardeild SGS lagði mat sitt á veðurgögn NA og taldi gögnin sýna fram á að það hafi verið réttmæt ákvörðun af hálfu NA að aflýsa fluginu vegna slæmra veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli þann 4. október 2019.

Telur SGS því að rekja megi aflýsingu 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 NA.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Norwegian 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 4. nóvember 2020.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson