

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 24/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi D86241 þann 22. maí 2018.

### I. Erindi

Þann 30. maí 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Norwegian nr. D86241 þann 22. maí 2018 frá Keflavík til Madrid. Áætlaður brottfarartími var kl. 09:35. Áætlaður komutími var kl. 15:50 en raunverulegur komutími var kl. 18:50 eða seinkun um þrjár klukkustundir.

Kvartandi 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. 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. Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu á farmiða með rútu sem hann gat ekki notað.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send flugrekanda til umsagnar þann 31. maí 2019. Í svari flugrekanda sem barst SGS þann 11. júlí 2019 ber hann við að verkfall í Frakklandi hafi valdið töfum, bæði á fyrra flugi vélarinnar til Keflavíkur.

*„Regarding flight D86241 on 22 May 2018 from Keflavik to Madrid for one (1) passenger, in booking reference QBCBJ8.*

*Flight D86241 was delayed by 3 hours due to slots restrictions caused by the French ATC strike that affected previous rotation of the aircraft D86240. The strike lasted throughout the 21 May 2018 from 17:00 (UTC), until 23 May 2018 04:00 (UTC) and caused heavy delays and cancellations in many flights crossing the French airspace.*

*In order to avoid heavy delay, Norwegian decided to refile a new flight plan avoiding air space and flying over North West of Spain which led to a final slot delay of only 82 minutes.“*

SGS sendi kvartanda svar flugrekandans til umsagnar þann 11. júlí 2019. Engar efnislegar athugasemdir bárust.

### 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 stjórnáskilulaga 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.

Loftferðalög 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 kvartandi átti bókað far með flugi Norwegian D86241 frá Keflavík til Madrid þann 22. maí 2018 og að fluginu seinkaði um þrjár klukkustundir.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Verkföll þriðja aðila falla undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, sbr. 14. inngangслиð reglugerðarinnar. Flugrekandinn hefur lagt fram gögn sem sýna fram á afleiðingar verkfalls franskra flugumferðarstjóra á umrætt flug. Að mati SGS hefur flugrekandinn því nægjanlega sýnt fram á áhrif verkfallsins á flug vélarinnar sem átti að framkvæma flug kvartanda sem að leiddi af sér þriggja klukkustunda seinkun á komu hans á áfangastað falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr 261/2004.

Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi kvartanda 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 skaðabótakröfu kvartanda.

Kvartandi hefur í máli þessu krafist endurgreiðslu kostnaðar fyrir fyrirframgreitt rútufargjald sem kvartandi gat ekki nýtt sér sökum seinkunar á umræddu flugi. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verður kvartandi því að leita réttar síns vegna þessa á öðrum vettvangi.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um 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, 29. janúar 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson