

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 34/2016 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi  
DY1171 þann 10. mars 2015.**

**I. Erindi**

Þann 19. janúar sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Flyforsinkelse.dk f.h. A og B, hér eftir kvartendur. Kvartendur átti bókað far með flugi Norwegian (NX) DY1171 frá Keflavík til Tromsø með millilendingu í Osló þann 3. mars 2015. Brottför var áætluð kl. 13.05 og landing áætluð í Tromsø um kl. 21.40. Fluginu var hinsvegar aflýst og flugu kvartendur með NX daginn eftir og komu á áfangastað rúmlega sólarhring á eftir áætlun. Kvartendum var séð fyrir fæði og gistingu á meðan beðið var eftir öðru flugi.

Kvartendur fara fram á bætur vegna aflýsingarinnar í samræmi við 7. gr. í EB reglugerð 261/2004.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

Samgöngustofa sendi NX kvörtunina til umsagnar þann 20. janúar, svar NX barst 27. janúar, þar sem m.a. kom fram að fluginu hafi verið aflýst vegna slæms veður í Keflavík sem verði að telja til óviðráðanlegra aðstæðna sem skv. gr. 5(3) í EB reglugerð 261/2004 felli niður bótaskyldu flugrekenda. Einnig tiltók NX að verkföll flugmanna hjá félaginu hafi haft áhrif á starfsemi þess á þessum dögum sem einnig falli undir óviðráðanlegar aðstæður og vísa í niðurstöður Federal Court of Justice, Trafíkstyrelsen og Flygklagenemda. SGS sendi kvartendum umsögn NX sama dag, engar 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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnslulaga 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.

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.

Álitamálið í þessari kvörtun er hvort um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða og nefnir NX tvennt til vegna þessa flugs, veður í Keflavík og verkföll flugmanna. SGS hefur staðfest þær veðurupplýsingar sem NX sendi í umsögn sinni með gögnum úr gagnagrunni flugumferðarstjórnar Isavia og samþykkir útskýringar NX á að um óviðráðanlegar aðstæður vegna veðurs hafi verið að ræða. Þar af leiðandi tekur SGS ekki afstöðu til umrædds verkfalls.

Kröfu kvartanda um bætur úr hendi NX er því hafnað.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um hærri bætur úr hendi Norwegian er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis 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, 10 júní 2016

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir