



## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 144/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Norwegian D86491 þann 24. febrúar 2020.

### I. Erindi

Þann 17. mars 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Norwegian (NA) nr. D86491 þann 24. febrúar 2020 frá Keflavík til Tenerife, og seinkaði komu kvartenda á lokaákvörðunarstað um ellefu klukkustundir.

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 NA til umsagnar þann 19. mars 2020. Í svari NA sem barst þann 22. apríl 2020 kom fram m.a. eftirfarandi:

*„The passengers are seeking the payment of EU compensation.*

*Flight D86491, operated by EIGBI, was delayed due to the Sandstorm that affected the Canary Islands from the 22.02.2020 to the 24.02.2020. All flights operated to or from the Canary Islands suffered delays and cancellations. On the 24.02.2020, the haze and low visibility forced the airports of the region, including TFS, to regulate arrivals, creating high delays for all airlines through the day. Please see in the report attached, the "Tactical Update" of Eurocontrol of that day.*

*The delay of the previous rotations due to the Sandstorm had a knock-on effect on the crew, which run out of working hours and had to take a mandatory rest. Consequently, the crew was obliged to make a stop at LGW in order to change the crew, and then the flight continued to its final destination, Tenerife South. All passengers were provided with care in accordance with Regulation (EC) No 261/2004.*

*As the delay of this flight was caused by weather conditions, reasons outside of the airline control, the cause of the disruption is to be considered extraordinary. Please be aware that no other reasonable measures could be taken as the Sandstorm affected all airlines.*

*Following the decision the European Court of Justice in case C-315/15 (Pešková), an event on a flight which forms part of a series of sequential flights may qualify as an extraordinary event in relation to delays of the subsequent*

*flights, as the objective of ensuring a high level of protection for air passengers pursued by Regulation (EC) 261/2004, as specified in recital 1 thereof, means that air carriers must not be encouraged to refrain from taking the measures necessitated by such an incident by prioritizing the maintaining and punctuality of their flights over the objective of safety.*

*According to the decision of the European Court of Justice in case C-402/07 (Sturgeon), the passengers affected by a delay should be compensated under the terms laid down in Article 7 of Regulation (EC) 261/2004, when they reach the final destination three hours or more after the original scheduled arrival time. The airlines are exempt from further compensation if the reason for the delay is extraordinary circumstances outside the airline's control.*

*Circumstances that are beyond the control of the air carrier are events not caused by an act or omission of the air carrier. We, therefore, consider that this disruption which was caused by the weather conditions, is outside of our control.*

*Based on the abovementioned arguments, we cannot accommodate the claim for EU compensation.“*

SGS sendi kvartendum svar NA til umsagnar þann 22. apríl 2020. Í svari kvartenda sem barst sama dag kom fram eftirfarandi:

*“Er meðvitaður um það sem gekk á veðurfarslega dagana fyrir okkar flug.*

*Flugvöllurinn úti opnaði snemma að morgni ferðadags. Hægt var að fylgjast með landingin og brottförum t.d á FlightRadar.com.Þessi staða var í samræmi við veðurspár og greinilega nægjanlega ljós öðrum flugfélögum sem flugu þarna morgunflug inn á völinn.*

*Eins og fram kemur vill Norwegian réttlæta tafir með keðjuverkan. Þetta er vissulega þannig mál en þannig vegna þess að félagið gerði engar ráðstafanir með vélar né áhafnir til að bregðast við fyrirsjáanlegri stóðu. Það myndaðist þarna hnútur sem þeir ákváðu að leysa á kostnað farþega. Þeir hefðu hæglega getað gert ráðstafanir til að standa við áætlun með annarri áhöfn og flugvél. Það hefði aftur valdið þeim umtalsverðum kostnaði.*

*Málið er að það var engin sandstormur daginn sem ég átti að ferðast. Hvorki á ætluðum brottfarartíma vélar og áhafnar til Íslands, né á brottfarartíma frá Íslandi til Tenerife. Ekkert var flogið daginn áður á þessari leið, nema áhöfn og vél hafi mögulega verið sett í önnur verkefni.*

*Mér finnst að þarna þurfi að gera greinarmun á óviðráðanlegum aðstæðum og ákvörðunum sem teknar eru af stjórnendum, félaginu til sparnaðar.”*

### 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 stjórnsýslulaga 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 kvartendur áttu bókað far með flugi nr. D86491 frá Keflavík til Tenerife þann 24. febrúar 2020 og fluginu seinkaði um ellefu klukkustundir.

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. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangслиð reglugerðarinnar. Flugrekandinn hefur lagt fram veðurupplýsingar sem sýna fram á að veðuraðstæður voru slæmar á flugvellingum í Tenerife þann 23. febrúar og fram að hádegi næsta dag. Það leiddi til þess að flugvélin sem átti að framkvæma flug kvartenda kom í seinkun til Tenerife sem varð til þess að fluginu til Keflavíkur seinkaði um rúmar níu klukkustundir. Að mati Samgöngustofu hefur NA sýnt nægjanlega fram á að veðurskilyrði voru slæm og jafnframt má sjá af gögnum málsins að mörg önnur flug lentu einnig í seinkun eða var aflýst sökum veðuraðstæðna á flugvellingum í Tenerife þann 24. febrúar. Framangreindar aðstæður urðu einnig til frekari seinkunar á umræddu flugi þar sem lenda þurfti í London til að skipta um áhöfn.

Með hliðsjón að framangreindu telur Samgöngustofa að rekja megi seinkun á flugi kvartenda D86491 þann 24. febrúar 2020 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Ekki verður séð að NA hafi getað komið í veg fyrir þau víxlverkandi áhrif sem komu til vegna framangreindra aðstæðna á flugvellingum í Tenerife. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi NA.

### *Ákvörðunarrorð*

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, 13. nóvember 2020.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson