

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 6/2021 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi D86491 þann 23. febrúar 2020.**

**I. Erindi**

Þann 9. mars 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með Norwegian (NA) nr. D86491 frá Keflavík til Tenerife þann 23. febrúar 2020. Fluginu var aflýst vegna slæmra veðuraðstæðna á flugvellinginum í Tenerife.

Að sögn kvartenda var þeim boðið nýtt flug fjórum dögum síðar, þ.e. þann 27. febrúar sem kvartendur þáðu ekki. Kvartendur bókuðu ný flug með öðrum flugrekendum frá Keflavík til London þann 23. febrúar og tengiflug frá London til Tenerife þann 24. febrúar 2020.

Kvartendur hafa ekki móttekið endurgreiðslu á flugfargjaldinu vegna aflýsingar flugsins sem má rekja til þess að Heimsferðir, sem seldi kvartendum far með umræddu flugi, vísar til þess að það sé skylda flugrekanda að endurgreiða flugfargjaldið. NA telur það á móti kemur vera á ábyrgð Heimsferða að endurgreiða kvartendum flugfargjaldið.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna mismunar á fargjaldi sem kvartendur greiddu fyrir ný flug með öðrum flugrekendum til lokaákvörðunarstaðar og vegna hótélkostnaðar 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**

SGS sendi NA kvörtunina til umsagnar þann 9. mars 2020. Í svari NA sem barst þann 20. apríl 2020 kom fram eftirfarandi:

Regarding flight D86491 on 23.02.2020 from Keflavik airport to Tenerife South for two (2) passengers in booking reference TY9A5V. The passengers are seeking the payment of EU compensation and the refund of alternative tickets with Icelandair and care expenses.

D86491, operated by EIFVY, was cancelled 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 Canary Islands suffered delays and cancellations due to this Sandstrom. The severe weather conditions forced the closure of the airports all over the region, including TFS.

Please see attached:

- Movement Log of D86491 on 23.02.2020
- Irregularity e-mails from the OCC department
- SMS sent to the passengers
- METAR and Decoded METAR

- Authorities' and media's publications about the sandstorm

According to article 5.3 of Regulation (EC) 261/2004 an operating air carrier shall not be obliged to pay compensation in accordance with article 7, if it can prove that the cancellation is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. The airlines are exempt from further compensation if the reason for the cancellation is extraordinary circumstances outside the airline's control. As this flight was cancelled due to weather, hereunder Sandstorm, the cause of the disruption is to be considered extraordinary.

No other reasonable measures could be taken, such as purchasing tickets with other airlines or rebooking these passengers to a new flight, as the weather conditions affected all airlines. Circumstances that are beyond the control of the air carrier are events that are not caused by an act or omission of the air carrier. We therefore consider that this disruption which was caused by the weather conditions, outside of our control. Based on the aforementioned arguments, Norwegian cannot accommodate the passengers' claim for compensation. Regarding the claim of refund of new flight tickets with Icelandair from Keflavik to London, please be advise that the passengers were duly informed about the possibility of being rebook or refund Norwegian's tickets.

Umsögn NA var send kvartendum til athugasemda þann 20. apríl 2020. Í svari kvartenda sem barst sama daga kom fram eftirfarandi:

Hér koma mínar athugasemdir:

Regarding the claim of refund of new flight tickets with Icelandair from Keflavik to London, please be advise that the passengers were duly informed about the possibility of being rebook or refund Norwegian's tickets. Please see below the SMS we sent to all affected passengers.

Okkur bauðst endurbókun 4 dögum seinna, ferðin var 7 dagar allt í allt og búið að staðgreiða 7 daga gistingu á hóteli. Ekki var gerð nein tilraun til þess að koma farþegum til áfangastaðar um leið og veðri slotaði.

Okkur var boðin endurgreiðsla sem við þáðum:

Please note that the refund was processed via travel agency.

Norwegian bendir á að það sé í höndum Heimsferða að endurgreiða, Heimsferðir segir að samkvæmt þeirra samningi sé það í höndum Norwegian að endurgreiða. Báðir aðila neita að endurgreiða miðana.

Þann 26. nóvember 2020 sendi SGS erindi til NA þar sem óskað var eftir staðfestingu á endurgreiðslan hafi verið send til Heimsferða vegna aflýsingu á flugi D86491 þann 23. febrúar 2020. Erindið var ítrekað af hálfu SGS þann 8. og 16. desember sl. engin svör hafa borist frá NA vegna þessa.

### 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 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, sbr. 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 vól; 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 EB nr. 261/2004, hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. 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.

Lofthæðalögum 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.

Kvartendur fara fram á að fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu fyrir flug nr. D86491 þann 23. febrúar 2020 sem aflýst var og því flugfargjaldi sem þeir greiddu fyrir flug á vegum annarra flugrekenda flugrekanda til lokaákvörðunarstaðar. Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu á hótélkostnaði vegna gistingar í London þann 23. febrúar 2020.

Í gögnum málsins kemur fram að kvartendur fengu aðstoð í samræmi við 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, þar sem Norwegian bauð kvartendum nýtt flug á lokaákvörðunarstað. Jafnframt má sjá af gögnum málsins að kvartendur óskuðu eftir endurgreiðslu á flugfargjaldinu kl. 11:00 að morgni þann 23. febrúar úr hendi NA og það flug sem kvartendur greiddu síðar fyrir frá Keflavík til London þann 23. febrúar var greitt kl 11:41 sama dag. Að því virtu má sjá að kvartendur höfnuðu boði flugrekanda um nýtt flug á lokaákvörðunarstað og bókuðu þess í stað flug með öðrum flugrekanda til lokaákvörðunarstaðar.

Velji farþegi að fá flugfar endurgreitt þegar flugi er aflýst á hann ekki frekari rétt á þjónustu af hálfu flugrekanda. Er því kröfu kvartenda um endurgreiðslu hótélkostnaðar og mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu fyrir flug nr. D86491 þann 23. febrúar 2020 sem aflýst var og því flugfargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað, er hafnað.

Kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu flugfargjalds vegna flugs nr. D86941 þann 23. febrúar 2020 sem var aflýst. Sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á endurgreiðslu fargjalds, sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr. og a-lið 1. mgr. 5. reglugerðar EB nr. 261/2004. Flugi kvartenda var sannanlega aflýst. Kvartendur bókuðu flug fram og tilbaka frá Tenerife með NA og flugu kvartendur heim frá Tenerife eins og kvartendur

höfðu upphaflega ráðgert með NA. Kvartendur eiga því rétt á endurgreiðslu flugfargjaldsins sem þeir greiddu til NA vegna flugs nr. D86941 þann 23. febrúar sl.

Kvartendur bókuðu flugferð sína til Tenerife hjá Heimsferðum. Heimsferðir og NA hafa bæði neitað að endurgreiða kvartendum flugfargjaldið fyrir hið aflýsta flug og vísað hvor á annan í þeim efnum. Í því samhengi er vert að benda á að í 5. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um að reglugerðin gildi um alla starfandi flugrekendur sem flytja farþega sem falla undir 1. og 2. mgr. 3. gr. Í ákvæðinu segir einnig að þegar flugrekandi, sem hefur ekki gert samning við farþega uppfyllir skuldbindingar samkvæmt þessari reglugerð skal litið svo á að hann geri það fyrir hönd þess einstaklings sem hefur gert samning við viðkomandi farþega. NA hefur ekki við meðferð málsins lagt fram staðfestingu á því að endurgreiðslan hafi verið framkvæmd. Með hliðsjón af framangreindu er það mat SGS að Norwegian ber skylda til að endurgreiða kvartendum flugfargjaldið vegna aflýsingar umrædds flugs.

### *Ákvörðunarorð*

Kröfu kvartenda um endurgreiðsla hótélkostnaðar og kostnaðar vegna mismunar á fargjaldi sem kvartendur greiddu fyrir ný flug með öðrum flugrekendum til að komast á lokaákvörðunarstað úr hendi Norwegian skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Norwegian skal endurgreiða kvartendum flugfargjaldið að fullu vegna flugs nr. D86941 sem var aflýst þann 23. febrúar 2020 samkvæmt a-lið 1. mgr. 5. og a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004

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, 15. júní 2021

Sigrún Henríetta Kristjánsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson