



Ákvörðun Samgöngustofu nr. 140/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Norwegian D86491 þann 24. febrúar 2020.

I. Erindi

Þann 3. mars 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Norwegian (NA) nr. D86491 þann 24. febrúar 2020 frá Keflavík til Tenerife, komu kvartenda á lokaákvörðunarstað seinkaði um ellefu klukkustundir.

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 NA til umsagnar þann 9. mars 2020. Í svari NA sem barst þann 20. apríl 2020 kom fram m.a. eftirfarandi:

„The passengers are seeking the payment of EU compensation and the refund of pre-paid hotel.

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. The delay of the previous rotations 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.

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 a claim for EU Compensation.

In relation to the pre-paid hotel expenses claimed, please be advised that Regulation (EC) 261/2004 does not include the provision for airlines to refund any pre-paid services or consequential losses. Therefore, we cannot accommodate the claim for these expenses, which must be considered as consequential.“

SGS sendi kvartendum svar NA til umsagnar þann 21. apríl 2020. Engin frekari svör bárust frá kvartendum.

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 stjórnslulaga 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 áætluð 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.

Loffferðalög 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. inngangslíð 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.

Kvartendur hafa í máli þessu krafist endurgreiðslu kostnaðar vegna fyrirframgreiddrar hótulgistingar sem þeir gátu ekki nýtt sér sökum seinkunar á umræddu flugi. Reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 kveður ekki á um að kostnaður af þessu tagi sem fellur til vegna aflýsingar sé ein af skyldum flugrekanda vegna þjónustu við farþega þegar flugi seinkar eða er aflýst. Verða kvartendur því að hafa slíkar kröfur uppi á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarrorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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