

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 89/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi D86241 þann 7. janúar 2020.

### I. Erindi

Þann 25. janúar 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi Norwegian (NA) D86241 frá Keflavík til Madrídar þann 7. janúar 2020 en fluginu var aflýst vegna veðurs. Kvartendur voru bókaðir í nýtt flug tveimur dögum síðar, þ.e. þann 9. janúar.

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

SGS sendi NA kvörtunina til umsagnar þann 25. febrúar 2020, í svari NA sem barst þann 8. apríl 2020 kom m.a. fram að:

*„Regarding flight D86241 on 07.01.2020 from Keflavik airport to Madrid for two (2) passengers in booking reference P9BNI6.*

*Flight D86241, operated by EIFHW, was cancelled due to severe weather conditions at KEF, including strong winds until 62 knots. The stormy weather made impossible taking off and landing at KEF airport. Almost all international and domestic flights from and to KEF were cancelled until the next day (08.01.2020).*

*Weather can change quickly without being able to be foreseen. In this case, the strong winds made unsafe the landing of the aircraft. Such decisions are based on security and will have consequences for our passengers and for our further route program. The safety of Norwegians' customers and staff is our top priority and we follow and implement all safety directives issued by aviation authorities when required to do so.“*

Svar NA var sent kvartendum þann 8. apríl 2020. Í svari kvartenda sem barst þann 23. apríl tiltóku kvartendur eftirfarandi:

*„The comment from the air carrier is only about the 7th of January, but our complaint is about the 8th of January because this day the airport was open and this day there were many flights to different cities of Europe and the company did not give us any flight. In addition, there was not any problem to land in Madrid. They did not give us any option of different flights to other cities of Europe, either. We had stayed in Reykjavik until 9th*

*of January because the company did not offer us any flying solution for the 8th of January and this day the airport was open, and this is our complaint. Therefore, we ask for a compensation that according to the rights of passengers it would be 400 euros per person x 2 people = 800 euros.*

### **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. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga 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 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 vöð; 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.

Loftferðalögum 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.

Álitaefni þessa máls er að kvartendur gera kröfu um staðlaðar skaðabætur þar sem að þeim var útvegað nýtt flug á lokaákvörðunarstað þann 9. janúar í stað 8. janúar. Telur Samgöngustofa með hliðsjón af umsögn flugrekanda vegna kvörtun kvartenda og svari kvartenda við umsögn flugrekanda ekki sé ágreiningur fyrir hendi um að aflýsingu á flugi kvartanda hafi komið til vegna óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartendur telja að NA beri að greiða þeim staðlaðar skaðabætur sökum þess að flugrekandinn hafi ekki útvegað þeim nýtt flug til Madrid strax næsta dag. Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að gera kröfu til viðkomandi flugrekanda um að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki. Af gögnum málsins má ráða að NA útvegaði kvartendum þjónustu og nýtt flug á lokaákvörðunarstað í samræmi við ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004 þann 9. janúar. Telur SGS að NA hafi sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 því ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur.

#### *Ákvörðunarrorð*

Kröfu kvartenda 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 29. september 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson