

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 1/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi
D85667 þann 23. nóvember 2016.**

I. Erindi

Þann 16. janúar 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá [REDACTED] (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Norwegian Air International (NA) nr. D85667 frá Keflavík til Barselóna þann 23. nóvember 2016. Áætluð brottför frá Keflavík var kl. 10:30 23. nóvember 2016 en raunveruleg brottför var kl. 12:15 síðar sama dag. Vegna veðurs í Barselóna var fluginu snúið til Girona flugvallar sem er staðsettur 93 km norð-austan Barselóna og fór kvartandi þaðan með rútu á vegum flugfélagsins til Barselóna. Áætlaður komutími til Barselóna var kl. 15:45 23. nóvember 2016 en raunveruleg koma kvartanda til Barselóna á rétta flugstöð var ca. kl. 22:00, eða um 6 klukkustunda seinkun.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

Kvartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtun er afrit af samskiptum kvartanda við NA. Sjá má að seinkun virðist hafa verið á brottför frá Keflavík sem rekja megi til félagsins, þ.e. viðráðanlegar aðstæður. Þá bera gögn málsins með sér að veður var slæmt í Barselóna og að áhöfnin neyddist til að snúa vélinni til landingar á nálægum flugvelli til að taka eldsneyti. Þar virðist hafa komið í ljós að áhöfn vélarinnar væri farin yfir leyfilegan hámarksvinnutíma skv. reglum um hvíldartíma áhafna og því gat áhöfnin ekki flogið vélinni aftur til Barselóna. Þar sem Girona flugvöllur er nokkuð nálægt Barselóna var brugðið á það ráð að keyra farþega með rútum til flugvallarins í Barselóna. Þegar þar var komið voru farþegar settir út við flugstöð 1 en kvartandi þurfti að komast út á flugstöð 2 líkt og upprunalegt ferðalag hans gerði ráð fyrir og tók nokkra stund fyrir kvartanda að komast á milli flugstöðva.

SGS sendi NA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 17. janúar 2016. Í svari NA sem barst SGS þann 28. febrúar 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur. Veðuraðstæður voru svo slæmar á komuflugvelli í Barselóna að áhöfnin neyddist

til að hringsóla vélinni yfir flugvellið. Því hafi verið um óviðráðanlegar aðstæður að ræða í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sama eigi við um að fluginu hafi verið snúið á annan flugvöll og að áhöfnin hafi ekki getað flogið sökum þess að vera komin yfir hámarksvinnutíma. Að mati NA var ekkert sem flugfélagið gat gert sökum þessa slæma veðurs. Þá lagði félagið sig fram við að koma farþegum á áfangastað með viðunandi hætti.

SGS sendi kvartanda svar NA til umsagnar þann 28. febrúar 2017. Í svari kvartanda sem barst SGS sama dag ítrekar kvartandi að brottför frestaðist um tæpar 2 klukkustundir og að á upprunalegum komutíma var veðrið ekki jafn slæmt. Auk þess hafi rúta farið á ranga flugstöð á Barselóna flugvelli sem hafi tafið kvartanda og aðra farþega um u.þ.b. 1 klukkustund aukalega.

Samgöngustofa gaf út ákvörðun í málinu þann 23. janúar 2018 þar sem stofnunin niðurstaðan var sú að kvartandi ætti að fá greiddar bætur vegna seinkunar á komu á áfangastað. Þann 25. janúar 2018 kom erindi frá Norwegian þar sem félagið óskaði eftir skýringum á því af hverju Samgöngustofa samþykkti ekki veðuraðstæður sem óviðráðanlegar aðstæður.

Þann 8. febrúar 2018 afturkallaði Samgöngustofa ákvörðun nr. 22/2018 á þeirri forsendu að gögn flugrekanda hefðu ekki verið metin rétt.

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 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 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 kvartandi átti bókað flugfar frá Keflavík til Barselóna en slíkt flug fellur undir b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Verði meira en 3ja klukkustunda seinkun sem má ekki rekja til óviðráðanlegra aðstæðna er um bótaskylda seinkun að ræða í samræmi við framangreint ákvæði. Í máli þessu var heildarseinkun á endanlegan komustað rúmlega 6 klukkustundir. Fluginu seinkaði fyrst um 1 klukkustund og 45 mínútur vegna viðráðanlegra aðstæðna. Síðar seinkaði fluginu vegna veðurs. Þá seinkaði fluginu enn frekar þar sem áhöfn var komin yfir hámarksvinnutíma. Að lokum varð frekari seinkun þar sem farþegar voru keyrðir á ranga flugstöð á Barselóna flugvelli. Að mati SGS er því um að ræða seinkun sem má bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna.

Í upphaflegri ákvörðun Samgöngustofu sem var afturkölluð var litið allra þessara atriða og komist að þeirri niðurstöðu að flugrekandinn hefði getað gert betur og því voru kvartanda ákvarðaðar bætur. Hinsvegar var ekki tekið tillit til þess að við komu til Barselóna þá voru óviðráðanlegar aðstæður til staðar sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Það er ekki ágreiningur um að veður var slæmt í Barselóna heldur hvort NA hefði getað brugðist við aðstæðum á annan máta en gert var. Við endurskoðun málsins er það mat Samgöngustofu að ekki sé hægt að líta framhjá þeirri staðreynd að frumorsök seinkunarinnar var veður og vegna veðuraðstæðna var ekki mögulegt að lenda í Barselóna. Þannig var um óviðráðanlegar aðstæður að ræða sem leiða til þess að ekki stofnast bótaréttur til handa kvartanda. Með vísan til þess sem að framan greinir er kröfu kvartanda um bætur úr hendi Norwegian hafnað.

Kvartandi virðist ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um ástæðu seinkunar né hafi hann fengið upplýsingar um rétt sinn og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Er þeim tilmælum beint til Norwegian Air International að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi Norwegian Air International 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 4. febrúar 2019



Ómar Sveinsson



Kristín Helga Markúsdóttir