

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 100/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Norwegian nr. D85667 þann 4. janúar 2020.

I. Erindi

Þann 20. febrúar barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Norwegian (NA) nr. D85667 þann 4. janúar 2020 frá Keflavík til Barselóna. Áætlaður komutími til Barselóna var kl. 17:25 en raunverulegur komutími var kl. 21:06 eða seinkun um þrjár klukkustundir og 41 mínútu.

Kvartandi fer 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 20. febrúar 2020. Í svari NA sem barst SGS þann 4. mars kom m.a. fram eftirfarandi:

„D85667, operated by EIFVY, was delayed by 3 hours and 41 minutes due to severe weather conditions at KEF, including strong headwinds and rain on previous rotation. Strong winds made impossible landing and taking off at KEF airport. All flights operated to or from this airport suffered delays.

Weather can change quickly without being able to be foreseen. In this case, the strong winds made unsafe the loading and the departure 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

Regarding alternative measures, please note that no other measure - weatlease or repositioning one of our aircraft - would have shortened the delay in this case, since the adverse weather conditions affected Keflavik airspace. Poor weather conditions are considered to be an extraordinary circumstance. In cases where an irregularity is caused by an extraordinary circumstance, the airline is exempt from the obligation to pay compensation.

Following the decision the European Court of Justice in case C-315/15 (Pesková), 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 in Regulation (EC) No

261/2004, when they reach the final destination three hours or more after the originally scheduled arrival time. The airlines are exempt from further compensation if the reason for the delay is extraordinary circumstances outside the airline's control. Adverse weather conditions, like in this case strong winds, are to be considered to fall outside the air carrier's scope of control.

Based on the aforementioned arguments, Norwegian cannot accommodate the passenger's claim for compensation in this case."

SGS sendi kvartanda svar NA til umsagnar þann 5. mars 2020. Engin frekari svör bárust frá kvartanda.

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 stjórnáskilulaga 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 kvartandi átti bókað far með flugi nr. D85667 frá Keflavík til Barselóna þann 4. janúar 2020 og að komu kvartanda til Barselóna seinkaði um þrjár klukkustundir og 41 mínútu.

Álitæfni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda 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. NA hefur lagt fram gögn sem sýna fram á slæmar veðuraðstæður á áætluðum brottfaratíma vélarinnar sem átti að framkvæma flug kvartanda. Sérfræðingur í flugrekstrardeild SGS lagði mat sitt á umrædd veðurgögn og taldi hann gögnin sýna fram á að veður hafi verið slæmt á áætluðum brottfaratíma á Keflavíkurlflugvelli og það hafi verið réttmæt ákvörðun hjá NA að seinka fluginu vegna veðurs.

Að mati SGS hefur flugrekandinn því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar á Keflavíkurlflugvelli á áætluðum brottfaratíma sem leiddi til seinkunar á brottför flugs kvartanda. Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi kvartanda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartanda.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda 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, 17. september 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson