

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 29/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi D85391 þann 12. apríl 2019.

### I. Erindi

Þann 18. maí 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi Norwegian (NA) D85391 frá Keflavík til Alicante þann 12. apríl 2019, áætluð brottför var kl. 22:25 en raunveruleg brottför var kl. 16:15 næsta dag. Áætlaður komutími til Alicante var kl. 05:00 en raunveruleg koma var kl. 23:00 eða seinkun um sextán klukkustundir.

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 5. júní 2019, í svari NA sem barst þann 17. júlí kom m.a. fram að:

*„D85391, operated by EIFVW, was cancelled due to severe weather conditions at KEF, including strong headwinds and rain. As a consequence of the long delay time, the crew ran out of hours and went to mandatory rest. The flight operated the following day under the number D88551. Please see the irregularities emails attached to the report.*

*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. Please see the Boeing 737-800 Manual regarding the wind speed limits. 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 EZY var sent kvartendum þann 22. febrúar 2019, í umsögn kvartenda sem barst SGS þann 24. febrúar tiltóku þeir á að flugrekandi hafi ekki útskýrt af hverju önnur flug hafi flogið þennan dag. Kvartendur fara einnig fram á að fá tengiflug sitt til Alicante endurgreitt eða flugið sem kvartendur neyddust til kaupa þess í stað.*

*Affected passengers received care and were informed of the delay and their rights via SMS, all in line with the EU Regulation 261/2004. 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.*

*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 kvartenda svar NA til umsagnar þann 17. júlí 2019. Í svari kvartenda við umsögn NA sem barst samdægurs óskuðu kvartendur eftir því að SGS kannaði réttmæti þeirra upplýsinga sem fram komu í svari NA.

### 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 dómáfordæmi 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 kvartendur áttu bókað far með flugi Norwegian D85391 frá Keflavík til Alicante þann 12. apríl 2019 og að fluginu seinkaði um sextán 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. Í fylgigögnum með athugasemdum NA við kvörtun kvartenda kom m.a. fram upplýsingar úr flugrekstarkerfi félagsins sem sýna fram á að umrædd seinkun megi rekja til slæmra veðuraðstæðna. Jafnframt má sjá af gögnum málsins að mörg önnur flug lentu einnig í seinkun sökum veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli um svipað leyti og flug kvartenda átti að fara í loftið. Framangreindar aðstæður urðu til þess að áhöfnin rann út á leyfilegum hámarksvinnutíma sem varð valdur að frekari seinkun á umræddu flugi og að loknum lögbundum hvíldartíma var flugið framkvæmt. Að mati SGS hefur flugrekandinn því sýnt nægjanlega fram á að slæm veðurskilyrði voru orsök seinkunarinnar.

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 í samræmi við orðalag ákvæðisins. SGS metur það svo að NA hafi miðað við aðstæður og atvik málsins uppfyllt skyldur sínar við að lágmarka neikvæðar afleiðingar vegna óviðráðanlegra aðstæðna.

Með hliðsjón af framagreindu telur SGS að rekja megi umrædda seinkun 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 kvartenda.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartenda 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, 2. mars 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson