



## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 139/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Norwegian D86491 þann 23. febrúar 2020.

### I. Erindi

Þann 5. mars 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Norwegian (NA) nr. D86491 þann 23. febrúar 2020 frá Keflavík til Tenerife, fluginu var aflýst.

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

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

*„D86491, operated by EIFVY, was cancelled 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 Canary Islands suffered delays and cancellations due to this Sandstrom. The severe weather conditions forced the closure of the airports all over the region, including TFS.*

*All passengers were provided with care in accordance with Regulation (EC) No 261/2004 and they were rebooked free of charges on flight D86491 on 25.02.2020, when the weather conditions improved.*

*According to article 5.3 of Regulation (EC) 261/2004 an operating air carrier shall not be obliged to pay compensation in accordance with article 7, if it can prove that the cancellation is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. The airlines are exempt from further compensation if the reason for the cancelation is extraordinary circumstances outside the airline's control. As this flight was cancelled due to weather, hereunder Sandstorm, the cause of the disruption is to be considered extraordinary.*

*No other reasonable measures could be taken, such as purchasing tickets with other airlines or rebooking these passengers to a new flight, as the weather conditions affected all airlines.*

*Circumstances that are beyond the control of the air carrier are events that are not caused by an act or omission of the air carrier. We therefore consider that this disruption which was caused by the weather conditions, outside of our control.*

*Based on the aforementioned arguments, Norwegian cannot accommodate the passengers' claim for compensation.*

SGS sendi kvartendum svar NA til umsagnar þann 20. apríl 2020. Í svari kvartenda sem barst þann sama dag kom fram eftirfarandi:

*„Heimsferðir sáu um að bóka okkur í flugið þann 25 febrúar, ekki Norwegian, þeir vildu ekkert fyrir okkur gera þegar það var haft samband við þá vegna flugsins sem var hætt við þann 23 febrúar. Okkur var boðið sæti 26, 27 og 29 febrúar en aldrei 25 febrúar. Staðfestingu á þessu má sjá í afritum af samtölum sem ég átti við þjónustudeild Norwegian 23 og 24 febrúar og eru í viðhengi. Einnig má sjá breytingar á bókuninni sem ég gerði með Heimsferðum sem sýnir svart á hvítu að það voru þeir en ekki Norwegian sem leysti málið á endanum.*

*Samkvæmt þeim gögnum sem Norwegian hefur sent þá var tekin ákvörðun um að hætta við flugið 13 klst og 40 mín fyrir áætlaðan brottfarartíma frá Keflavík, það var byggt á veðurspám en ekki raunveðri eða lokunum á þeim tíma. Flugvöllurinn á Tenerife lokar ekki fyrr en eftir að flugið frá Keflavík átti að vera farið af stað og þá var þeim flugvéllum sem voru nú þegar á leiðinni leyft að lenda. Norwegian sendir mér staðfestingu á að annað ótengt flug hafi ollið því að þetta tiltekna flug, D86491, var fellt niður (sjá viðhengi). Þetta var staðfest meðal annars af fararstjórum Heimsferða á Tenerife (sjá viðhengi), enn fremur benda þeir á að flugvöllurinn var opinn frameftir degi, það var vél frá Norwegian staðsett á flugvöllinum á Tenerife en það var ekki ákveðið að nota hana til að þjónusta þá farþega sem áttu flug þennan tiltekna dag (sjá viðhengi). Allt þetta bendir til þess að Norwegian hafi ekki reynt það sem þeir gátu til þess að koma farþegum til og frá Tenerife innan skynsamlegra marka þennan tiltekna dag. Tafir á ótengdu flugi fyrirbyggja ekki skaðabótaskyldu á þessu tiltekna flugi, ef flug D86490 hefði farið frá Tenerife á réttum tíma (þegar flugvöllurinn var vissulega opinn) þá hefði töfin á okkar flugi verið innan skynsamlegra marka.*

*Það er enginn vafi á því að flugvöllurinn var lokaður seinni partinn þann 23 febrúar og fram á 24 febrúar. Hins vegar þá gerði Norwegian nákvæmlega ekkert til þess að koma okkur á áfangastað innan skynsamlegra tímamarka, við vorum til dæmis ekki bókuð í flugið sem var farið þann 24 febrúar, það var heldur ekkert því til fyrirstöðu að flugið frá Tenerife til Keflavíkur hefði getað farið af stað og lent í Keflavík. Það að við lendum á áfangastað 46 klukkustundum eftir áætlaðan landingartíma er óásættanlegt. Krafan byggir á því að Norwegian hefði getað gert meira til þess að þjónusta okkur takmarka þannig töfina.”*

Þann 8. maí bárust frekari svör frá kvartendum varðandi umsögn NA:

*„Ég veit ekki hvort að það sé of seint en það má benda á það að það var flug með Norwegian þann 24 febrúar til Tenerife. Við vorum ekki bókuð í það flug. Grein 8, liður a segir að farþegar eiga rétt á að komast á áfangastað eins fljótt og auðið er. Norwegian fóru ekki eftir þessu þegar þeir endurbókuðu okkur ekki í flugið 24 febrúar 2020. Liður B í grein 8 segir að farþegi á rétt á að breyta um flugleið til að komast sem fyrst til áfangastaðar, okkur var ekki boðið að breyta um flugleið og komast fyrr en við gerðum til TFS.“*

### **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 stjórnsýslulaga 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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. D86491 frá Keflavík til Tenerife þann 23. febrúar 2020 og að fluginu var aflýst.

Álitaefni þessa máls er hvort að aflýsing 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. inngangслиð reglugerðarinnar. Flugrekandinn hefur lagt fram veðurupplýsingar sem sýna fram að á þeim tímapunkti sem NA tók ákvörðun um aflýsa flugi kvartenda, var spáð mjög erfiðum veðuraðstæðum á áætluðum komutíma vélarinnar til Tenerife þann 23. febrúar 2020. Flug nr. D86491 var með áætlaða landingu á Tenerife kl. 20:20 þann 23. febrúar en öll flug sem voru með áætlaða landingu eftir kl 15:35 þann sama dag var aflýst eða seinkaði talsvert sökum slæmra veðuraðstæðna.

Ákvörðun NA að aflýsa fluginu var tekin á grundvelli flugöryggis og olli eðli málsins samkvæmt röskun á leiðarkerfi flugrekandans. Telur SGS því að rekja megi aflýsingu á flugi kvartenda 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 kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi NA.

### *Á k v ö r ð u n a r o r ð*

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, 5. nóvember 2020.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson