

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 130/2020 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Norwegian D85667 þann 3. október 2019.

### I. Erindi

Þann 3. mars 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Norwegian (NA) nr. D85667 frá Keflavík til Barselóna þann 3. október 2019. Áætluð brottför var kl. 09:00 en raunverulegur brottför var kl.12:24 síðar sama dag, en vegna seinkunarinnar þá þurfti vélin að millilenda í London til að skipta um áhöfn. Seinkun á komu kvartenda til Barselóna nam rúmum fimm klukkustundum.

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 WA til umsagnar þann 9. mars 2020. Í svari NA sem barst þann 20. apríl 2020 kom eftirfarandi fram:

*„Flight D85667 was firstly delayed by 3 hours and 24 minutes due to the impossibility of deboarding the passengers of the previous rotation, flight D85666, as ground operations ceased in KEF due to winds above 50kts (WG delay code: GROUND HANDLING IMPAIRED BY ADVERSE WEATHER COND.).*

*This delay had a knock-on effect on the crew, which run out of working hours and had to take a mandatory rest. Consequently, the crew was obliged to make a stop at LGW in order to change the crew, and then continue to its final destination, Barcelona.“*

SGS sendi kvartendum svar NA til umsagnar þann 20. apríl 2020. Engar efnislegar athugasemdir bárust frá kvartendum

### 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 stjórnálaganna 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 kvartendur áttu bókað far með flugi Norwegian D85667 frá Keflavík til Barselóna þann 3. október 2019 og að fluginu seinkaði u.þ.b. fimm klukkustundir.

Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartendur 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 veðurupplýsingar og önnur gögn sem tilgreina að slæmt veður var á Keflavíkflugvelli á áætluðum brottfarartíma flugs D856670 þann 3. október 2019 sem ástæðu seinkunar á komu kvartenda til Barselóna. SGS telur að NA hafi sýnt nægjanlega fram á að slæmar veðuraðstæður voru fyrir hendi á Keflavíkflugvelli þann 3. október 2019 sem urðu til þess að ekki var hægt að hleypa farþegum úr fyrra flugi vélarinnar frá borði og því hafi

óviðráðanlegar aðstæður verið valdar að seinkun á brottför á flugi kvartenda sem og millilendingu í London til að skipta um áhöfn.

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.

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

Reykjavík, 30. október 2020.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson