

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 56/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Norwegian D85667 þann 13. apríl 2019.**

**I. Erindi**

Þann 9. október sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með flugi Norwegian (NW) D85667 frá Keflavík til Barselóna þann 13. apríl en fluginu var aflýst vegna veðurs í Keflavík.

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

**II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi NW kvörtunina til umsagnar þann 11. október, í svari frá NW þann 25. október kemur fram að:

*„D85667 was cancelled due to severe weather conditions at KEF, including strong headwinds and rain. Strong winds made impossible landing and taking off at KEF airport. The extreme weather conditions lasted three days (12, 13 and 14 April 2019). All flights operated to or from this airport suffered delays and cancellations.*

*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.“*

SGS sendi kvartanda svar NW til umsagnar þann 29. október 2019, í svar kvartanda sem barst þann 29. nóvember 2019 kom fram:

*„I do not dispute that the initial cancellation of the flight on Saturday was fully justified as confirmed by the information provided by Norwegian airlines. However, I believe they have failed to respond adequately to why no rescue flight or seat reallocation was provided for their passengers on Sunday as the airport reopened and flights were taking off and landing from early Sunday morning. In addition I would like to point out that when I first spoke to the airline on Sunday I was told no flight would be provided until Tuesday. This only changed once I contacted a Spanish radio station and they began contacting Norwegian and publicizing the story. As per EU legislation the deciding factor should be whether it was*

*reasonable for Norwegian not to provide a rescue flight or reseat the passengers on Sunday and I do not believe anything they have provided so far supports that view.*“

### **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 stjórnarsýslulaga 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 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.

Loffferðalögum 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 Norwegian D85667 þann 13. apríl 2019 og að fluginu var aflýst vegna veðurs.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi kvartanda og hvort að NW hafi náð að lágmarka neikvæðar afleiðingar aflýsingarinnar.

Að mati SGS hefur NW sýnt nægjanlega fram á að veðurskilyrði voru það slæm í Keflavík þann 13. apríl 2019 að þau teljist til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Verði seinkun á flugi vegna óviðráðanlegra aðstæðna hvílir skylda á flugrekendum til að lágmarka neikvæðar afleiðingar og frekari seinkun vegna fyrrgreindra aðstæðna. Um tveggja sólahringa seinkun var á komu kvartanda á áfangastað. Aðstæður í Keflavík dagana 12 til 17 apríl voru mjög slæmar og mikið var um aflýsingar á seinkanir hjá flugrekendum. Að mati SGS var seinkunin ekki óeðlileg með hliðsjón af atvikum og aðstæðum í málinu.

Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfum kvartanda.

### *Ákvörðunarorð*

Kröfu kvartanda um 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, 26. mars 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson