

## **Ákvörðun Samgöngustofu nr. 90/2022 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Lufthansa nr. LH0857 þann 17. mars 2022.**

### **I. Erindi**

Þann 16. júní 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur).

Kvartendur áttu bókað far með flugi Lufthans (LH) nr. LH0857 þann 17. mars 2022 frá Keflavík til Barselóna með tengiflugi nr. LH1138 frá Frankfurt til Barselóna 17. mars. Flug nr. LH0857 seinkaði um 23 klukkustundir. LH útvegaði kvartendum nýtt far með flugi nr. LH1138 þann 18. mars. Komu kvartenda til lokaákvörðunarstaðar seinkaði um 24 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**

Kvörtunin var send LH til umsagnar þann 16. júní 2022. Í svari LH sem barst þann 16. september 2022 kom eftirfarandi fram:

LH857 was delayed due to late arrival of flight LH856 from Frankfurt. This delay was caused by snow and bad wind conditions in Keflavik.

1712/1812 24035G45 KT -SHSN= between the 17<sup>th</sup> of the month 12:00 UTC and the 18<sup>th</sup> of the month 12:00 UTC wind from 240 degrees with 35 knots, gusting 45 knots showers of snow.

TEMPO 1712/1802 24042G57KT 0800 SHSN BLSN BKN005CB= temporarily between the 17<sup>th</sup> of the month at 142:00 UTC and the 18<sup>th</sup> of the month 02:00 UTC wind from 240 degrees with 42 knots, gusting 57 knots, visibility 800 feet showers of snow, blowing snow, broken clouds at 500feet, cumulonimbus.

Regarding the payment of the EU compensation we have to inform you that the delay was caused by the bad weather conditions in Keflavik and the regulation EU261/2004 article 7 is in this case not applicable.

SGS sendi kvartendum umsögn LH þann 16. september 2022. Engin frekari svör 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 þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi 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. þágildandi 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 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.

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.

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. LH0857 frá Keflavík til Frankfurtar þann 17. mars 2022 og komu flugsins seinkaði um 23 klukkustundir. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á komu kvartenda til lokaákvörðunarstaðar sé bótaskyld á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að seinkun á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar sömu reglugerðar.

Í svari LH vegna kvörtunar kvartenda vísaði flugrekandinn til þess að ekki væri um bótaábyrgð að ræða vegna seinkun á komu kvartenda til lokaákvörðunarstaðar þann 17. mars 2022. Þar sem seinkun á flugi nr. LH0857 félli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sökum slæmra veðuraðstæðna í Keflavík í fyrra flugi vélarinnar, þ.e. flug nr. LH0856 17. mars frá Frankfurt til Keflavíkur.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðin um að leggja mat á framlögð veðurgögn LH og skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 31. janúar 2022 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu LH að aflýsa flugi kvartenda.

Í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS kom fram eftirfarandi:

Það var mjög slæm veðurspá í Keflavík þennan dag, mikill hliðarvindur með snjókomu og lélegu skyggni. Fullkomnlega skiljanlegt að seinka þessu flugi til næsta dags.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnuninnar að seinkun á komu kvartenda til lokaákvörðunarstaðar falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt og ber því að hafna skaðabótakröfu kvartenda.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur ú hendi Lufthansa skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. þágildandi 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, 16. desember 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson