

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 108/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi D86241 þann 7. janúar 2020.

### I. Erindi

Þann 10. febrúar 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi Norwegian (NA) D86241 frá Keflavík til Madrídar þann 7. janúar 2020 en fluginu var aflýst vegna veðurs.

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 12. febrúar 2020, í svari NA sem barst þann 8. apríl 2020 kom m.a. fram að:

*„Regarding flight D86241 on 07.01.2020 from Keflavik airport to Madrid for two (2) passengers in booking reference.”*

*Flight D86241, operated by EIFHW, was cancelled due to severe weather conditions at KEF, including strong winds until 62 knots. The stormy weather made impossible taking off and landing at KEF airport. Almost all international and domestic flights from and to KEF were cancelled until the next day (08.01.2020).*

*Weather can change quickly without being able to be foreseen. In this case, the strong winds made unsafe the landing of the aircraft. 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 NA var sent kvartendum þann 8. apríl 2020. Í svari kvartenda sem barst þann sama dag kom fram eftirfarandi:

*„Thank you for forwarding me all the information. We are aware of the weather conditions on 07.01.2020 and that the airport was closed and no flights were departing. I am not making a claim because of the cancelled flight on 07.01.2020. However, the airport was fully functioning the next day, on 08.01.2020 and flights were operating as usual. There was no reason to keep the passengers any longer at Keflavik. My claim is*

*about the unexplained extra day delay- why did we only fly out on 9th January and not 8th January? There is no Movement Log or METAR information about 08.01.2020. I am expecting an explanation about why were we not able to fly out on 08.01.2020 when the weather conditions were good?“*

### **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. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnslulaga 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.

Álitaefnið í þessu máli er hvort að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum vegna aflýsingu á flugi D86241 þann 7. janúar 2020, sbr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Til skoðunar kemur annars vegar hvort að aflýsing á flugi kvartenda þann 7. janúar 2020 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 Keflavíkurflugvelli þann 7. janúar 2020 sem ástæðu aflýsingar á flugi kvartenda. SGS telur að NA hafi sýnt nægjanlega fram á að slæmar veðuraðstæður voru fyrir hendi á Keflavíkurflugvelli þann 7. janúar 2020 og því hafi óviðráðanlegar aðstæður verið valdur að aflýsingu á flugi kvartenda.

Hins vegar kemur til skoðunar hvortð NA beri að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur sökum þess að flugrekandinn hafi ekki útvegað þeim nýtt flug til Madrid strax næsta dag. 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.

Af gögnum málsins má ráða að NA útvegaði kvartendum þjónustu og nýtt flug á lokaákvörðunarstað í samræmi við ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004 þann 9. janúar. Telur SGS að NA hafi sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Með hliðsjón af framangreindu 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 23. október 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson