

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 126/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi D85667 þann 28. desember 2016.

### I. Erindi

Þann 25. júlí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Norwegian Air (NA) nr. D85667 frá Keflavík til Barcelona þann 28. desember 2016. Áætluð brottför var kl. 10:30 þann 28. desember 2016 en raunveruleg brottför var kl. 14:00 síðar sama dag. Áætlaður komutími til Barcelona var kl. 14:45 28. desember 2016 en raunveruleg koma var kl. 18:14 síðar sama dag, eða seinkun um þrjár klukkustundir og 29 mínútur.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

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

### II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtuninni kemur fram að seinkun á flugi D85667 varð til þess að hann missti af tengiflugi á komuflugvelli. Þurfti kvartandi því að greiða kostnað fyrir nýtt tengiflugi og hótélgistingu á komustað. Krefst kvartandi endurgreiðslu þess kostnaðar.

SGS sendi NA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 4. ágúst 2017. Í svari NA sem barst SGS þann 22. ágúst 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að seinkun hafi komið til vegna veðuraðstæðna. Seinkun vegna veðuraðstæðna teldist til óviðráðanlegra aðstæðna skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og því ekki um bótaskylda seinkun að ræða að mati NA.

SGS sendi kvartanda svar NA til umsagnar þann 22. ágúst 2017. Frekari svör bárust ekki frá kvartanda.

### 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 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 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. 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 kvartandi átti bókað far með flugi D85667 og að þriggja klukkustunda og 29 mínútna seinkun varð á komu til Barcelona þann 28. desember 2016 sem má rekja til tafa við brottför. Álitaefni þessa máls er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið framangreindri seinkun. Í 14. inngangsgrein reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin) er tilgreint að slæmar veðuraðstæður geti talist óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Í máli þessu hefur NA lagt fram gögn sem sýna fram á að afar slæmar veðuraðstæður voru á Keflavíkurlugvelli þann 28. desember 2016 og þá hefur félagið einnig lagt fram gögn úr flugrekstrarkerfum sínum sem tilgreina veður sem ástæðu tafa við brottför. Telja verður því að seinkun á flugi D85667 þann 28. desember 2016 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Eru því bótaskilyrði 7. gr. reglugerðarinnar ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartanda.

Kvartandi krefst einnig endurgreiðslu kostnaðar fyrir að missa af sjálfstæðu tengiflugi með öðrum flugrekanda. NA ber ekki ábyrgð á sjálfstæðum tengiflugum annarra flugrekanda og ber því að hafna kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar.

Kvartandi virðist ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í kjölfar seinkunar og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi Norwegian Air skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Norwegian Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Norwegian Air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrirmælum beint til Norwegian Air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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

Reykjavík, 16. mars 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur