

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 27/2021 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi nr. SK4788 þann 29. apríl 2019.

### I. Erindi

Þann 28. október 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi) vegna aflýsingar á flugi Scandinavian Airlines (SK) nr. SK4788 frá Keflavík til Oslóar og tengiflug nr. SK488 frá Ósló til Stokkhólms þann 29. apríl 2019. Báðum flugum kvartanda var aflýst sökum verkfalls flugmanna SK sem stóð yfir frá 26. apríl til 2. maí 2019. Fluglög kvartanda voru bókuð undir einu bókunarnúmeri.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu á útlögðum kostnaði 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 SK kvörtunina með tölvupósti þann 29. október 2019. Í ítarlegu svari SK sem barst þann 20. nóvember 2019 kemur fram m.a. eftirfarandi:

The Plaintiff had booked flight SK4788 from Reykjavik (KEF) to Oslo (OSL) on April 29, 2019. The flight was scheduled to depart at 11.45 local time and arrive at 16.45 local time. In Oslo the passenger was planned to connect with SK488 between Oslo (OSL) and Stockholm (ARN). However, SK4788 was cancelled due to a strike among SAS' pilots in Norway, Sweden and Denmark. When SK4788 was cancelled SAS immediately started to investigate the rebooking options. On SAS webpage and in folders that was handed out at the airports, SAS informed all passengers that if SAS was unable to rebook the passenger within 24 hours, the passenger could arrange its own alternative ticket and SAS would cover the difference between the unused ticket and the new alternative ticket.

Regulation 261/2004, Article 5(3), exempts the air carrier from the obligation to pay compensation if the cancellation is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.

SAS submits that the cancellation of the passenger's flight was caused by an extraordinary circumstance which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. In these circumstances, it is submitted that the passenger's claim should be dismissed.

It should be noted that the pilot's strike had far reaching consequences, resulting in cancellation of 4,015 flights and affecting approx, 370 000 passenger. The number of passenger who needed rebooking by SAS if they did not want reimbursement was therefore exceptionally high.

As emphasised above SAS ordered all administrative staff to assist in the rebooking and to help the passengers. Since not all the 370 000 passenger could be accommodated on the first flights with other airlines, SAS rebooked the passengers to the first flight available. However, not all passengers could be rebooked to flights that would limit their delay to three hours.

Þann 20. nóvember 2019 sendi SGS kvartanda svar SK og óskaði stofnunin eftir athugasemdum kvartanda gagnvart framkominni umsögn SK. Í ítarlegu svari kvartanda var krafa um staðlaðar skaðabætur ítrekuð.

Þann 8. desember 2020 sendi SGS athugasemdir kvartanda við umsögn SAS til SAS. Þar sem SGS óskaði eftir athugasemdum SAS við athugasemdum kvartanda. Erindið var ítrekað þann 6. janúar 2021. Engin svör bárust frá SAS.

### **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 framangreindra laga 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, sbr. 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. Ef flugleið farþega er breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eiga farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. 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., 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.

Loftherðalögum 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 g. Alitalia.

### Um óviðráðanlegar aðstæður

Fyrir liggur að hefðbundin og venjuhelguð dómaframkvæmd Evrópudómstólsins er á þá leið að óviðráðanlegar aðstæður eru aðstæður sem eru ekki nátengdar eða órjúfanlegur þáttur í eðlilegri starfsemi flugrekenda.

Í máli þessu liggur fyrir að flugum kvartanda var aflýst þann 29. apríl 2019 sökum verkfalls flugmanna SK. SK hafnar greiðslu staðlaðra skaðabóta í málinu með vísan til þess að fluginu var aflýst sökum verkfalls sem falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004. Álitaefni þessa máls er hvort um hafi verið að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Við þetta mat ber að líta til dóms Evrópudómstólsins frá 23. mars 2021, í máli C-28/20, Airhelp g. SK þar sem um var að ræða aflýsingu á flugi kvartanda vegna verkfalls flugmanna SK.

Í málinu vísaði Evrópudómstóllinn m.a. til þess að verkfall flugmannanna í því skyni að bæta kjör sín hjá félagi væru aðstæður sem væru nátengdar og órjúfanlegur þáttur í eðlilegri starfsemi flugrekenda, sem og að aðstæðurnar væru fyrirsjáanlegar.<sup>1</sup>

Líta bæri til þess að að þar sem háttsemi væri fyrirsjáanleg atvinnurekanda hefði hann möguleika á því að undirbúa sig og takmarka afleiðingar verkfallsins.<sup>2</sup>

Í málinu sló Evrópudómstóllinn því þannig föstu að umrætt verkfall félli ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, sbr. eftirfarandi:

Article 5(3) of Regulation (EC) No 261/2004 [...], must be interpreted as meaning that strike action which is entered into upon a call by a trade union of the staff of an operating air carrier, in compliance with the conditions laid down by national legislation, in particular the notice period imposed by it, which is intended to assert the demands of that carrier's workers and which is followed by a category of staff essential for operating a flight does not fall within the concept of an 'extraordinary circumstance' within the meaning of that provision.

---

<sup>1</sup> mgr. 30. og 32.

<sup>2</sup> mgr. 35.

Með vísan til framangreinds og þess að skýra ber undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þröngt, er það mat SGS að SK hafi ekki sýnt fram á að verkfall flugmanna SK hafi talist til óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir.

### Um aðstoð

Kvartandi átti rétt á aðstoð úr hendi SK vegna umræddar aflýsingar á flugi kvartanda. Samkvæmt gögnum málsins er ljóst að kvartanda var ekki boðin þá aðstoð sem SK bar að veita samkvæmt 1. og 2. mgr. 5. gr., sbr. einnig 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartandi greiddi sjálfur fyrir flugfargjald með öðrum flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað.

Kvartandi gerði kröfu um að fá endurgreiddan útlagðan kostnað að fjárhæð 632 EUR vegna flugfargjaldsins sem hann greiddi til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað.

Við rekstur málsins greiddi SK kvartanda útlagðan kostnað að fjárhæð 524 EUR vegna þessa. Eftir stendur því krafa kvartanda að fjárhæð 108 EUR vegna útlagðs kostnað sem SK ber skylda til að greiða kvartanda á grundvelli 5. og 8. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 vegna aflýsingar á flugi kvartanda.

### Ákvörðunarorð

Scandinavian Airlines skal greiða kvartanda 400 evrur í staðlaðar skaðabætur, sbr. c-lið 1. mgr. 5. gr. og b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012.

Scandinavian Airlines skal endurgreiða kvartanda útlagðan kostnað að fjárhæð 108 EUR, sbr. b-lið 1. mgr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr. EB nr. 261/2004.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitastjórnarráðuneytisins 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, 30. nóvember 2021.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson