

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 8/2021 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi nr. SK596 þann 26. apríl 2019.

### I. Erindi

Þann 12. júlí 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur) vegna aflýsingar á flugi Scandinavian Airlines (SK) nr. SK596 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 26. apríl 2019. Samkvæmt kvörtuninni voru kvartendur upplýstir um aflýsinguna að morgni þann 26. apríl 2019. Flugi kvartenda var aflýst sökum verkfalls flugmanna SK sem stóð yfir frá 26. apríl til 2. maí 2019.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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 12. júlí 2019. Í ítarlegu svari SK sem barst þann 26. júlí 2019 kemur fram m.a. eftirfarandi:

The passengers had booked flight from Keflavik to Copenhagen on April 26, 2019. The flight SK596 was scheduled to depart at 10.30 local time and arrive 15.35 local time. However the flight was cancelled due to a strike among SAS' pilots in Norway, Sweden and Denmark. Due to the amount of affected passengers SAS was not able to rebook the passengers within reasonable time. Therefore SAS sent a text message informing the passengers that SAS would reimburse eventual cost for alternative travel up to EUR 300.

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 29. júlí 2019 sendi SGS kvartendum svar SK og óskaði stofnunin eftir athugasemdum kvartenda gagnvart framkominni umsögn SK. Í svari kvartenda áréttuðu þeir kröfu sína

um að fá endurgreiddan útlagðan kostnað vegna fæðiskostnaðar og flugfargjalds með öðrum flugrekanda til lokaákvörðunarstaðar.

### **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 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 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.

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 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 flugi kvartenda var aflýst þann 26. 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. Álitafni þessa máls er tvíþætt, annars vegar hvort um hafi verið að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og hins vegar hvort flugrekenda

hafi tekist að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að afstýra hinum óviðráðanlegu aðstæðum.

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 kvartenda 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.

Með vísan til framangreinds og þess að skýra ber undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þröngt, er það mat Samgöngustofu 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

Í málinu liggur fyrir að að morgni þess 26. apríl 2019, þ.e. stuttu fyrir áætlaða brottför, sendi SK kvartendum skilaboð þess efnis að flugi þeirra hefði verið aflýst. Kvartendur áttu rétt á þjónustu og aðstoð úr hendi SK vegna aflýsingar á flugi þeirra. Samkvæmt gögnum málsins er ljóst að kvartendum var ekki boðin slík aðstoð og þjónusta sem SK bar að veita samkvæmt 1. og 2. mgr. 5. gr., sbr. einnig 1. mgr. 8. gr. og 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartendur lögðu sjálfir út fyrir fæðiskostnaði og öðru flugfargjaldi til að komast á lokaákvörðunarstað.

Kvartendur gerðu því einnig kröfu um að fá endurgreiddan útlagðan kostnað að fjárhæð 8.640 ISK, þ.e. 673 SEK vegna fæðiskostnaðar og flugfargjalds með öðrum flugrekenda að fjárhæð 5.838 SEK samkvæmt framlögðum kvittunum. Við rekstur málsins féllst SK á að greiða kvartendum þennan útlagðan kostnað og er því ekki ágreiningur varðandi þann þátt málsins.

---

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

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

Þann 8. desember og 6. janúar sl. sendi SGS fyrirspurn til SK um hvort að krafa kvartanda varðandi útlagðan kostnað væri þegar greidd. Engin svör bárust frá SK við þeirri fyrirspurn og ítrekun þess efnis. Með hliðsjón af því þykir rétt að árétta kröfu kvartanda í ákvörðunarorðum í ákvörðun þessari varðandi skyldu SK að endurgreiða kvartendum útlagðan kostnað samkvæmt framlögðum kvittunum.

### *Ákvörðunarorð*

Scandinavian Airlines skal greiða hvorum kvartanda fyrir sig 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 kvartendum útlagðan kostnað að fjárhæð 6511 SEK, sbr. b-lið 1. mgr. 5. gr., 1. mgr. 8. og 1. mgr. 9. gr. reglugerðar 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 14. júní 2021.

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson