

Ákvörðun

Samgöngustofu nr. 37/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Scandinavian Airlines nr. SK596 þann 5. desember 2021

I. Erindi

Þann 24. febrúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. SK596 á vegum Scandinavian Airlines (SK) þann 5. desember 2021 frá Keflavíkurflugvelli til Mílanó, Ítalíu með tengiflugi nr. SK937 frá Kaupmannahöfn samkvæmt sömu bókun. Áætlaður brottfarartími var kl. 10:55 og áætlaður komutími var kl. 15:00 í Kaupmannhöfn. Áætlaður komutími í Mílanó var kl. 19:10 að staðartíma. Kvartendum var tilkynnt um aflýsingu á flugi nr. SK596 með tölvupósti. Kvartendur voru svo bókaðir á flug nr. LH857 með Lufthansa þann 5. desember 2021 til Frankfurt, Þýskalandi og þaðan til Mílanó með komutíma á lokaáfangastað kl. 23:00, þremur klukkustundum og 50 mínútum eftir áætlaðan komutíma fyrra flugs nr. SK937. Því flugi var líka aflýst.

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 vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu SK.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar SK með tölvupósti þann 28. febrúar 2023. Í svari SK, sem barst þann 6. júlí 2023, kom eftirfarandi fram:

The cancelation was caused by adverse weather conditions at destination (strong winds at destination), which, according to recital (14) in the preamble of the EU regulation 261/2004, explicitly is to be considered an extraordinary circumstance.

According to Article 5.3 in the regulation, the passenger is not entitled to compensation if the reason for the delay was caused by an extraordinary circumstance which could not have been avoided, even if all reasonable measures would have been taken.

Since a meteorological condition, incompatible with the operation of a flight, reduces the capacity of the airport and, naturally has a huge impact on the air traffic, the possibility for the airlines to avoid a delay is limited on these occasions. By arranging a rebooking to a flight with a departure at a time with more favorable weather conditions was expected, SAS took all reasonable measures in order to reduce the time of the delay in this case.

Since there was nothing we could do to avoid the delay, we are sorry to say, we cannot meet your request of compensation.

Attachments:

1. Operations Report.png
2. Flightinformation.png
3. Metar report.png
4. Weather data (Metar).png

SGS sendi kvartendum svar SK til umsagnar þann 14. júlí 2023. Í svari kvartenda kom fram:

Please take note of the following comments.

- a) On 05/12/2021 there was wind only in the morning and in the afternoon airplanes traffic was regular.
- b) b) SAS booked a Lufthansa flight that arrived on Linate airport on 06/12/2021 (even if Mrs Marchetto and her family had their car on Malpensa airport).
- c) c) This flight was not the first available and had stopover in Francoforte.
- d) d) Mrs Marchetto and the family had to buy a direct flight to Malpensa Airport, that arrived much time before the flight booked by SAS.

We ask:

- 1) refund of the price of five tickets for € 1.308,60
- 2) compensation of € 400 for each passenger

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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Samgöngustofa bendir á að þar sem atvik kvörtunarinnar gerast í tíð eldri loftferðalaga nr. 60/1998, fer um málið eftir þeim lögum þótt ný lög um loftferðir nr. 80/2022 hafi tekið gildi á

Íslandi. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði þágildandi laga og stjórnsýslulaga og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. laganna, 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, sbr. nú reglugerð nr. 466/2024. 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. 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 vö; 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.

Þágildandi 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 Evrópuþingsmálsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. SK596 frá Keflavíkurflugvelli til Milano, Ítalíu með tengiflugi frá Kaupmannahöfn samkvæmt sömu bókun þann 5. desember 2021 og að fluginu var aflýst með tilkynningu sama dag. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn SK til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 5. desember 2021 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu SK að aflýsa flugi kvartenda. Í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kemur fram að spád hafi verið vindhviðum allt að 50 hnútum. Við slíkar aðstæður séu landgöngubrýr teknar úr notkun í Keflavík. Það sé hins

vegar matsatriði hverju sinni hvort nægileg ástæða sé til að aflýsa fluginu. Að mati sérfræðingsins hafi aðstæður verið með þeim hætti að hægt hefði verið að framkvæma flugið.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS og í ljósi þess að túlka ber undantekningarregluna í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þröngt, er það mat SGS að SK hafi ekki sýnt fram á að umrædd aflýsing á flugi kvartenda hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi SK samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna aflýsingar á flugi SK þann 5. desember 2021. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartenda um skaðabætur samþykkt.

Réttur til endurgreiðslu

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu flugfargjalda með flugi nr. SK596 þann 5. desember 2021. Við aflýsingu ber flugrekanda að bjóða farþegum nýtt flug eða endurgreiðslu eftir nánari fyrirmælum 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Við aflýsingu á umræddu flug voru kvartendur bókaðir á nýtt flug sama dag með Lufthansa til Frankfurt og þaðan til Milánó, án þess að þeim væri boðinn réttur til endurgreiðslu. Því flugi var auk þess aflýst og útveguðu kvartendur sér sjálfir far á áfangastað. Í ljósi þess að SK uppfyllti ekki réttilega skyldur sínar skv. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 verður talið að SK beri að endurgreiða flugfargjöld vegna flugs nr. SK596, sbr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, í samræmi við kröfur kvartenda.

Ákvörðunarorð

Scandinavian Airlines ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, vegna aflýsingar á flugi nr. SK596 þann 5. desember 2021.

Scandinavian Airlines ber að endurgreiða kvartendum flugfargjöld að upphæð 1.308,60 EUR með flugi nr. SK596 þann 5. desember 2021.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytis skv. 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, 25. nóvember

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson