

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 396/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi SK4787 þann 26. febrúar 2018.

### I. Erindi

Þann 30. maí 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AM Praxis ehf., f.h. ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi Scandinavian airlines (SAS) SK4787 frá Osló til Keflavíkur þann 26. febrúar 2018 en fluginu var aflýst vegna veðurs. Kvartendur voru bókaðir í nýtt flug með SAS daginn eftir.

Kvartendur fara fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi SAS kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 1. júní 2018. Í svari SAS, dags. 6. júní 2018, tiltekur félagið að veðuraðstæður hafi verið slæmar á áætluðum lendingartíma og því hafi þurft að aflýsa fluginu. Færði félagið fram flugvallarveðurskýrslur um ástand veðurs á Keflavíkurflugvelli umræddan dag.

Athugasemdir SAS voru sendar kvartendum til umsagnar þann 7. júní 2018. Í svari kvartenda þann 7. júní 2018 tiltaka kvartendur að flugi farþega hafi verið aflýst vegna veðuraðstæðna þann 25. febrúar, þ.e. deginum áður og því hafi verið um víxlverkandi seinkun að ræða.

### 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 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, 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 völi; 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. EB nr. 261/2004, hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. 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.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi kvartenda. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Að mati sérfræðinga SGS hefur SAS sýnt nægjanlega fram á að veðurskilyrði voru svo slæm á Keflavíkflugvelli á áætluðum komutíma þann 26. febrúar 2018 að rekja megi aflýsingu flugsins til óviðráðanlegra aðstæðna. Þá telur stofnunin að ekkert í gögnum málsins sýni fram á að rekja megi aflýsingu flugsins til víxlverkandi áhrifa frá veðri þann 25. febrúar 2018. Samgöngustofa aflaði upplýsinga um flug SK4788 frá Keflavík til Osló þann 25. febrúar 2018 og sýna þau gögn fram á að flugið kom á réttum tíma til Osló þann dag.

Telur SGS því að rekja megi aflýsingu á flugi SK4787 þann 26. febrúar 2018 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. því ekki uppfyllt og ber því að hafna bótakröfum kvartenda.

## **Ákvörðunarorð**

Kröfum kvartenda um skaðabætur úr hendi Scandinavian airlines 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 22. ágúst 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur