

**Úrskurður Samgöngustofu nr. 143/2023 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi  
Scandinavian Airlines nr. SK596 þann 5. febrúar 2023.**

**I. Erindi**

Þann 10. mars 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Scandinavian Airlines (SAS) nr. SK596 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 5. febrúar 2023 og var fluginu frá Keflavík aflýst.

Kvartendur fer fram á staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar á flugi hans 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**

Kvörtunin var send SAS til umsagnar þann 15. mars 2023. Erindið var ítrekað þann 28. febrúar 2023. Í svari SAS sem barst þann 15. maí 2023 kom eftirfarandi fram:

SAS has received the complaint regarding the cancellation of SAS flight SK596 on the 5th och February 2023 and rejects the claim for compensation.

The reason for rejecting the compensation claim is that the flight was cancelled due to an extraordinary circumstance which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. On the day of departure very strong winds were reported on Iceland with gusts up to 47 knots in the morning just before the scheduled time of departure for SAS flight SK595. Because the flight from CPH to KEF could not operate in these strong wind conditions the subsequent flight with SK596 also had to be cancelled.

Regulation EC 261/2004 article 5.3 stipulates that cancelled flights caused by extraordinary circumstances does not give rise to compensation, and reason (14) of the preamble specifically mention meteorological conditions incompatible with the operation of the flight concerned as an example of an extraordinary circumstance.

SAS could not have taken any actions to prevent or influence the effects of the severe weather.

The claimant passenger was rebooked to the first connection to CPH with available seats which was SK596 on the next day.

For the reasons mentioned above, SAS submits that the compensation claim should be rejected. SGS sendi kvartanda umsögn SAS þann 15. maí 2023. Í svari kvartanda þann 6. júlí kom eftirfarandi fram:

we have nothing more to add beyond what we previously stated. Namely that on that day only a few departures from Keflavik were cancelled. We thus maintain that SAS have not fulfill their commitment when they canceled a flight with such short notice. The law clearly states that

extraordinary events must be the basis for canceling a flight with such short notice. The weather conditions were far from "impossible to fly" in the day in question.

Þann 13. september 2023 sendi SGS erindi til SAS. Í erindinu var flugrekandinn beðinn um að tilgreina þær takmarkanir í rekstrarhandbókum flugrekandans sem áttu við um aflýsingu á flugi kvartanda. Í svari SAS sem barst þann 14. september 2023 kom eftirfarandi fram:

Please see attached limitations for A320 NEO in SAS operations. Also consider that the commander has final authority over the safety of the flight and that he or she has a duty to consider all factors with influence on the safety of the flight. The authority of the commander is final, both in Swedish and Danish legislation as well as SAS operating principles.

### III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjon hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

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 samanber 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 vól; 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.

Loftferðalögum nr. 80/2022 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.

Til skoðunar kemur hvort að aflýsing á flugi nr. SK596 þann 5. febrúar 2023 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sönnunarbyrði fyrir því að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða hvílir alfarið á flugrekandanum og ber honum að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir haf verið gerðar til að koma í veg fyrir aflýsinguna eða seinkunina. Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallann af þeim sönnunarskorti, sbr. 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar 261/2004.

Fyrir liggur í málinu að kvartendur átti bókað far með flugi nr. SK596 frá Keflavík til Kaupmannahafnar vegum SAS og að fluginu frá Keflavík var aflýst. Álitafni þessa máls er hvort að aflýsing á flugi kvartanda er bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í svari SAS vegna kvörtunar kvartanda vísaði flugrekandinn til þess að ekki væri um bótaábyrgð að ræða vegna aflýsingar á flugi kvartanda. Þar sem aflýsingin falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sem megi rekja til slæmra veðuraðstæðna í Keflavík sem hafi hindrað brottför fyrra flug vélarinnar frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur, sem síðar átti að framkvæma flug kvartanda, þ.e. flug nr. SK595 þann 5. febrúar 2023.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstardeildar SGS beðin um að leggja mat á framlögð veðurgögn SAS. Til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 5. febrúar 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu SAS að aflýsa flugi kvartanda. Í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS kom eftirfarandi fram:

Þetta eru bara A320 takmarkanir eins og þær koma frá Airbus, ekki er tilgreint í svari SAS hvaða takmarkanir áttu við um aflýsingu flugsins. Jú það var hvasst í Keflavík þennan dag, en það var sunnanátt, vindurinn að mestu leiti beint niður brautina þannig að hliðarvindur var aldrei nálægt þessum takmörkunum.

Flug nr. SK596 þann 5. febrúar 2023 var með áætlaða brottför kl. 11:05. Við meðferð málsins var flugumferð um Keflavíkurlflugvöll frá kl. 10:00 – 15:10 rannsökuð. Að mati SGS var flugumferð með eðlilegum hætti í kringum áætlaðan brottfaratíma á flugi kvartanda. Tveimur flugum var aflýst og voru þau bæði á vegum SAS.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja öflugna vernd fyrir farþega, sbr. 1. inngangsglið reglugerðarinnar. Með hliðsjón af þeirri vernd, sönnunarskorti af hálfu SAS, þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings SGS og að flugumferð hafi verið með eðlilegum hætti. Er það niðurstaða SGS að SAS hefur ekki í máli þessu sýnt fram á að flugi kvartanda hafi verið aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi SAS samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, vegna aflýsinguna á flugi nr. SK596 þann 5. febrúar 2023. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því uppfyllt og er krafa kvartanda um staðlaðar skaðabætur samþykkt.

## Úrskurðarorð

Scandinavian Airlines ber að greiða hvorum kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, vegna aflýsinga á flugi nr. SK596 þann 5. febrúar 2023.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar. Að ósk neytanda skal Samgöngustofa gefa út staðfestingu um að skilyrðum til aðfarar sé fullnægt.

Reykjavík, 29. september 2023.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson