

## **Ákvörðun Samgöngustofu nr. 102/2022 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Scandinavian Airlines nr. SK596 þann 19. desember 2020.**

### **I. Erindi**

Þann 29. apríl 2021 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Scandinavian Airlines (SAS) nr. SK596 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 19. desember 2020 og var fluginu aflýst vegna Covid-19. Kvartandi átti bókað tengiflug frá Kaupmannahöfn til Álaborgar undir sama bókunarnúmeri.

Kvartanda var útvegað nýtt flug og kom hann til lokaákvörðunarstaðar 12 klukkustundum síðar en upphaflega stóð til.

Kvartandi fer 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 eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

### **II. Málavextir og bréfaskipti**

Kvörtunin var send til SAS til umsagnar þann 30. apríl 2021. Í svari SAS sem barst þann 24. júní 2021 kom eftirfarandi fram:

The complainant has submitted to SAS with a demand for compensation for the trip that would take place on December 19, 2020.

Regarding this standard compensation in accordance with EC-Regulation 261/2004 SAS claims that the flight was cancelled due to the corona virus and that this must be extraordinary circumstances, hence no compensation is due, please see attachment 1 to 3.

SGS sendi kvartanda svar SAS til umsagnar þann 24. júní 2021. Engin efnisleg svör bárust frá kvartanda.

### **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. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði framangreindra laganna og

stjórnsýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. þágildandi 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.

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 Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C- 549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Álitaefnið í þessu máli er hvort að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi SAS vegna aflýsingar á flugi nr. SK596 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 19. desember 2021.

Í leiðbeinandi tilmælum framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins sem birt voru þann 18. mars 2020 er að finna leiðbeiningar varðandi túlkun á ákvæðum EB reglugerðar nr. 261/2004 vegna þeirra áhrifa sem Covid-19 hefur haft á flugrekendur og farþega, aðallega með hliðsjón af aflýsingu á flugi.<sup>1</sup>

Í umræddum leiðbeiningum kemur m.a. fram að óviðráðanlegur aðstæður kunni að skapast þegar stjórnvöld banna tiltekin flug eða banna för manna þannig að það útiloki í raun umrætt flug. Að því er varðar síðari málsliðinn segir í leiðbeiningunum eftirfarandi:

This condition may also be fulfilled, where the flight cancellation occurs in circumstances where the corresponding movement of persons is not entirely prohibited, but limited to persons benefitting from derogations (for example nationals or residents of the state concerned).

<sup>1</sup> [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020XC0318\(04\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020XC0318(04)&from=EN)

Í þessu máli verður að líta til þrengjandi lögskýringu Evrópudómstólsins á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 og til útgefinna leiðbeininga framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins um að til þess að óviðráðanlegar aðstæður skapist verði að vera um að ræða slíka takmörkun á för manna að hún sé sé „*de facto*“ bann.

Samkvæmt upplýsingum sem sóttar voru af heimasíðu Flightstats voru fjölmörg flug flogin til flugvallarins í Kaupmannahöfn þann 19. desember 2021 og ekkert liggur fyrir um að það hafi einungis verið danskir ríkisborgarar sem var heimiluð innganga til landsins.

Með hliðsjón af gögnum málsins þá hefur SAS ekki sýnt fram á að flugi nr. SK596 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 19. desember 2020 hafi verið aflýst vegna aðstæðna sem falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi EB reglugerðar nr. 261/2004.

Með vísan til þess sem að framan er ritað, þess að landamærin voru ekki lokuð og með hliðsjón af venjubundinni túlkun Evrópudómstólsins á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður, sbr. 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar 261/2004, fellur aflýsing flugsins undir bótaskyldu atvik samkvæmt reglugerðinni. Þannig eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 uppfyllt og ber að fallast á kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar á flugi nr. SK596 þann 19. desember 2020.

### **Ákvörðunarorð**

Scandinavian Airlines ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. einnig c-liður 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. þágildandi 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, 10. október 2022.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson