

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 101/2022 vegna kvörtunar um  
aflýsingu á flugi Scandinavian Airlines SK6152  
þann 9. október 2021.**

**I. Erindi**

Þann 5. júlí 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur).

Kvartendur átti bókað far með flugi Scandinavian Airlines (SAS) nr. SK6152 frá Keflavík til Stokkhólms þann 9. október 2021 og þaðan tengiflug nr. SK6156 til Alicante sama dag.

Samkvæmt gögnum sem kvartendur sendu til SGS var þeim tilkynnt af hálfu SAS um aflýsingu á bókun þeirra þann 8. október 2021 og var fargjaldið endurgreitt þann 9. október án þess að kvartendum væri boðið aðrir valkostir.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur úr hendi SAS 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 SAS kvörtunina til umsagnar þann 6. júlí 2022. Erindið var ítrekað þann 9. ágúst og 3. október. Ekkert svar barst frá SAS við meðferð málsins.

**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 laganna og stjórnarsýslulaga 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 Samgöngustofa 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 vöð; 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.

### **Staðlaðar skaðabætur**

Kvartendur gerðu kröfu um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, sökum þess að bókun þeirra fyrir loftflutning á vegum SAS þann 9. október 2021 var aflýst.

Samkvæmt gögnum málsins var kvartendum tilkynnt um aflýsingu á bókun þeirra þann 8. október 2021.

Varðandi kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur ber að líta til i. lið c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem fram kemur að réttur til skaðabóta falli niður ef að farþegum er tilkynnt um aflýsingu a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför.

Sönnunarbyrðin um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi sé aflýst hvílir á flugrekandanum, sbr. 4. mgr. 5. gr. EB reglugerðar 261/2004.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja öflugna vernd fyrir farþega, sbr. 1. inngangslið reglugerðarinnar. Með hliðsjón af þeirri vernd, skort á svörum af hálfu SAS við meðferð málsins og í ljósi hinnar þröngu lögskýringar á 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Er það mat SGS að kvartendur eiga rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi SAS, sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig reglugerð nr. 1048/2012. Á þeim grundvelli að SAS tilkynnti ekki kvartendum með a.m.k. tveggja vikna fyrirvara um aflýsingu á bókun þeirra fyrir loftflutning á vegum SAS 9. október 2021.

### ***Ákvörðunarorð***

Scandinavian Airlines ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig bætur að fjárhæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 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, stjórnsýslustofnun

samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 28. október 2022.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson