

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 18/2022 vegna kvörtunar um aflýsing á flugi Scandinavian Airlines nr. SK596 þann 5. desember 2021.

### I. Erindi

Þann 5. janúar 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Scandinavian Airlines (SAS) nr. SK596 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 5. desember 2021. SAS aflýsti fluginu vegna slæmra veðuraðstæðna.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu útlagðs kostnaðar 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 6. janúar 2022. Í svari SAS sem barst SGS þann 1. febrúar kom fram eftirfarandi:

The claimant had tickets on SK596 on the 5th of december 2021 from Keflavik to Copenhagen. This flight was cancelled due to strong winds at Keflavik Airport, see attachment 1. Weather condition is as you may understand outside the control of SAS and therefore seen as an extraordinary circumstance. The safety of our passengers and crew have and will always be first priority, that is why the decision of cancellation was made. Based on the above, we can not meet the claimant's requirements.

SGS sendi kvartanda svar SAS til umsagnar þann 1. febrúar 2022. Í svari kvartanda sem barst samdægurs kom fram eftirfarandi:

Takk fyrir svarið! Eins og kemur fram í gögnin frá SAS (merkt „attachment“ í tölvupóstinum) þá var ekkert að veðrinu fyrir hádegi enda er það grænt í þessu viðhengi. Áætluð brottför var 10:55. Eins og ég er búinn að gera grein fyrir áður, þá var KEF opinn og aðrar flugvélahreyfingar á þessu tímabili (BA894 gat lent kl. 12:06). Umferðin var eðlileg að morgni til. Vetrarveður er ekki heldur óeðlilegt eða „extraordinary circumstance“ á þessum slóðum í desember. Það er oft myrkur, hvasst, snjókoma o.fl. að vetra til í KEF og bara ekkert óeðlilegt við það.

### 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. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáslaganna 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 samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr. Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Loftferðalög 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.

SAS hefur lýst því svo að seinkun flugs nr. SK596 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 5. desember 2021 megi rekja til veðurs og erfiðra aðstæðna í Keflavík í fyrra flugi sömu vélar sem átti síðar að framkvæma flug kvartenda.

SAS hefur lagt fram gögn við meðferð málsins sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á Keflavíkurflugvelli þann 5. desember 2021. Við meðferð málsins var sérfræðingur SGS í flugrekstrardeild beðin um að leggja mat á framlögð veðurgögn SAS. Í svari sérfræðingsins kom fram eftirfarandi:

„Miðað við síðustu veðurspá sem SAS höfðu áður en vélin átti að fara frá OSL til KEF (kl. 04.52 5. desember) var spáð 40 hnútum með 60 hnúta vindhviðum eftir kl 10. Landgangar eru ekki notaðir á Keflavíkurflugvelli ef vindhraði fer yfir 50 hnúta.

Skv. METAR (veðurathugun) var veðrið á þessu tímabili eins og spáð var um og landgangar hafa ekki verið í notkun. Þær vélar sem hefðu lent á þessum tíma hefðu þurft að bíða af sér veðrið með farþega um borð.

Þeir taka fram að fluginu hafi verið aflýst vegna „STRONG WINDS ABOVE MAX OPERATING WIND FOR HANDLING“ sem að á við rök að styðjast.“

Að mati SGS hefur SAS því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar í Keflavík þann 5. febrúar 2021 sem orsakaði keðjuverkandi seinkunaráhrif á flug kvartanda síðar þann þann sama daga.

Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi kvartanda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt og er kröfu kvartanda því um staðlaðar skaðabætur hafnað.

### *Ákvörðunarorð*

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Scandinavian Airlines samkvæmt 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. mars 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson