

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 86/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Scandinavian Airlines nr. SK0596 þann 23. júní 2023.**

#### **I. Erindi**

Þann 11. ágúst 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Scandinavian Airlines (SAS) nr. SK0596 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 23. júní 2023 kl. 10:30. Áætlaður komutími til Kaupmannahafnar var kl. 15:35 þann sama dag. Fluginu var seinkað og var brottför kl. 11:20 sama dag. Seinkun flugsins var því um 50 mínútur. Vegna seinkunarinnar misstu kvartendur af tengiflugi til Aþenu, sem var lokaáfangastaður samkvæmt bókun kvartenda. Upphaflegur áætlaður komutími til Aþenu var kl. 20:35 þann 23. júní 2023. SAS útvegaði þeim nýtt flug til Stokkhólms sama dag og þaðan til Aþenu daginn eftir, auk hótulgistingar í Stokkhólmi, og komust kvartendur á lokaáfangastað kl. 12:30 að staðartíma þann 24. júní 2023.

Kvartendur fara 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. 466/2024 um réttindi flugfarþega

#### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi kvörtunina til SAS til umsagnar með tölvupósti þann 11. ágúst 2023. Í svari SAS, sem barst þann 30. janúar 2024, kom eftirfarandi fram:

SAS flight SK596 from Reykjavik was delayed at departure for 50 minutes, of which 44 was caused by an air traffic control decision relating to the arrival capacity at Copenhagen Kastrup Airport., *see attachment 1* Staffing at the ATC control center in Copenhagen has been an issue, especially early in the summer of 2023, see attached news article in *attachment 2*.

On the day 23 June 2023 CPH (ICAO designator EKCH) announced regulated arrivals between 04:00-and 24:00 UTC (06:00 - 02:00+1 in local time), CPH was one of only 5 European airports specifically mentioned in Eurocontrol's network plan for that day due to expected issues, *see attachment 3*.

The 50 minute departure delay caused a 51 minute arrival delay in CPH and meant that the claimant passenger missed their connection flight to Athens.

SAS informed the passenger about their rebooking and passenger rights at 16:51 local time. The rebooking was made for the same evening with hotel accommodation in Stockholm followed by an early morning flight from Stockholm to Athens. There were no more flights from Copenhagen to Athens on the 23rd with SAS or any other airline see attachment 4 and attachment 5.

Rebooking:

SK1430 23JUN Copenhagen (CPH) 19:15 Stockholm (ARN) 20:30

SK1833 24JUN Stockholm (ARN) 07:50 Athens (ATH) 12:30

With reference to the above and attached evidence SAS subjects that compensation according to the flight compensation regulation EU 261/2004 is not due because of the exceptions of article 5.3.

Með umsögn SAS fylgdu gögn, þar sem fram koma upplýsingar um ákvörðun flugumferðarstjórnar á Kastrup-flugvelli, sem staðfestu aðgerðir flugumferðarstjórnar þannig að ekki var hægt að lenda í Kaupmannahöfn fyrr en eftir áætlaða landingu.

SGS sendi kvartendum umsögn SAS þann 31. janúar 2024 til athugasemda. Þann 20. apríl 2024 barst svar frá kvartendum, þar sem eftirfarandi kom fram:

SAS gerði ekki það sem í þeirra valdi til þess að lágmarka óþægindi okkar við seinkun á flugi KEF-CPH.

1. Flug til Aþenu SK2777 var einnig seinkað um 40 mínútur og var vélin enn tengd við rana þegar við komum að hliðinu en engin starfsmaður var þar, fylgdumst við með vélinni í 20 mínútur áður en hún losaði frá rana og tók af stað.

2. Ekkert beint flug var til Aþenu en möguleiki var á tengiflugi til Aþenu þó ekki á vegum SAS. Þjónustuborð SAS tilkynnti okkur að það eina sem væri í boði væri að fljúga til Stokkhólms og morguninn eftir þaðan til Aþenu.

### **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: tjón 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. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðarinnar Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd hennar.

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.

### **Staðlaðar skaðabætur**

Í svari SAS vegna kvörtunarinnar vísaði flugrekandinn til þess að ekki væri um bótaábyrgð að ræða vegna seinkunar á flugi nr. SK0596 þann 23. júní 2023, þar sem seinkun flugsins falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sökum ákvörðunar flugumferðarstjórnar um komugetu á Kastrupflugvelli í Kaupmannahöfn hafi brottför vélarinnar sem framkvæmdi flug kvartenda til Kaupmannahafnar seinkað. Fallist er á það með SAS að ákvörðun flugumferðarstjórnarinnar teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi ofangreinds ákvæðis. Seinkun vegna ákvörðunarinnar var 50 mínútur.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska gegn Travel Services var leyst úr því álitafni þegar seinkun mátti bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildaseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir þremur klukkustundum er ekki um

bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104. Heildarseinkun kvartenda til Aþenu var 15 klukkustundir og 55 mínútur.

Heildarseinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað að frádregnum 50 mínútum er því lengri en 3 klst. Eins og áður hefur komið fram eiga farþegar rétt á bótum ef þeir verða fyrir þriggja tíma seinkun eða meira, sbr. b-liður 1. mgr. 6. gr., sbr. einnig c-liður 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS er umrædd seinkun kvartenda á lokaákvörðunarstað því bótaskyld.

### *Úrskurðarorð*

Scandinavian Airlines ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. SK0596 þann 23. júní 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. stjórnsýslulaga, 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.

Reykjavík, 1. ágúst 2024

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson