

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 9/2021 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Scandinavian Airlines, SK4788 þann 14. september 2017.

I. Erindi

Þann 4. ágúst 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Scandinavian Airlines (SAS) þann 14. september 2017 frá Keflavík til Osló kl. 11:40. Fluginu var aflýst þann 13. september 2017 vegna fyrirhugaðs verkfalls flugmanna SAS, verkfallinu var síðar aflýst u.þ.b. kl. 06:00 að morgni þann 14. september 2017.

SAS útvegaði kvartendum nýtt flug með öðrum flugrekanda og voru kvartendur komnir á lokaákvörðunarstað kl. 05:40 þann 15. september 2017 eða um átján klukkustundum seinna en upphaflega var áætlað.

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. 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 30. september 2019. Þann 31. október barst umsögn SAS þar sem kom fram m.a. eftirfarandi:

Unfortunately, SK4788 was canceled due to an ongoing legal strike among the SAS pilots. In this case, the Norwegian pilots' unions took out some pilots on strike already Monday 11 September. However, it was not until Thursday, 14th September that the strike and strike threat were so noticeable that we had no choice but to cancel flights departures the day before, so we still had an opportunity to book our passengers to other airlines.

On Wednesday the 13th of September, we decided to cancel all flights until 14:00 on Thursday, to prevent potential cancellations shortly before departure. We cancelled approximately 100 flights from morning until 14:00 on 14 September. Those passengers affected by this were rebooked to travel with other airlines as well as SAS, where possible.

At 4.30pm on Thursday, September 14th, the parties came to an agreement with the help of the State Mediator (Riksmeglingsmann). After this time, some of the canceled flights

the day before could be put into traffic again. Since only a part of the crew and some aircraft in the meanwhile had returned to the base station, it was not possible to reinstate all morning traffic. Because of this, the flight SK4788 with departure at 11:40, was canceled. With reference to Article 5.3 of EU Regulation 261/2004, the airline is not required to compensate if a canceled flight is caused by an exceptional circumstance. Point 14 of the preamble to the same regulation expressly states that a strike is covered by the definition of an exceptional circumstance.

In a decisive verdict XZR 138/11 from the German federal court the airline is exempted from the obligation to pay compensation as the cancellation was caused by a strike initiated by the pilots' unions. In the judgment, the court ruled that extraordinary circumstances should be deemed to exist when an airline cancel or delays flights to adapt air traffic in relation to the consequences caused by a notified or initiated strike.

By the time it was decided to cancel the flights, the strike had been ongoing for several days and a comprehensive escalation of the strike was announced. As soon as the strike was canceled, the flights that it was possible to reinstate were put back in traffic.

By rebooking passengers to first available flight with Icelandair, it is considered that SAS has taken all reasonable measures to avoid eventual delays and cancellations. SAS cannot meet the plaintiffs request of compensation under EU261 / 2004 in this case.

Kvartendum var send umsögn SAS til athugasemda þann 31. október 2019. Engar efnislegar athugasemdir bárust frá kvartendum.

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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga 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 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 vö; 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. 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 aflýsing flugs SK4788 þann 14. september 2017 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekandi sé undanþegin bótaskyldu vegna aflýsingar flugs skv. 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að fluginu hafi verið aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna.

SGS lítur svo á að verkföll geti talist til óviðráðanlegra aðstæðna sem valda því að bætur vegna aflýsingar eða seinkunar falli niður. Hins vegar ber flugrekanda í slíkum tilvikum að sýna fram á að gripið hafi verið til allra mögulegra ráðstafana til þess að takmarka neikvæðar afleiðingar fyrir þá farþega sem þurfa að þola slíkar afleiðingar. Samkvæmt gögnum málsins má sjá að það voru sex klukkustundir á milli þess sem fréttir bárust af því að umræddu verkfalli hefði verið aflýst og þar til flug kvartenda var með áætlaða brottför frá Keflavíkurflugvelli.

Í umsögn SAS er m.a. vísað til 14. inngangслиð reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem fram kemur að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast vegna verkfalla sem áhrif hafa á starfsemi flugrekanda.

Að mati SGS er það ljóst að samkvæmt gögnum málsins þá var fyrirhuguðu verkfalli flugmanna SAS aflýst áður en til verkfallsins kom og á því 14. inngangслиður ekki við í málinu m.t.t. þess að fyrirhuguðu verkfalli var aflýst. Er því ekki um verkfall að ræða í skilningi 14 inngangслиðar reglugerðarinnar.

Með hliðsjón af verkfallinu var aflýst áður en til þess kom, þröngri lögskýringu Evrópudómstólsins á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður í skilningi EB reglugerðar 261/2004 og að kvartendur komu um átján klukkustundum síðar á lokaákvörðunarstað.

Telur Samgöngustofa að SAS hafi ekki sýnt fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir þau óþægindi sem kvartendur urðu fyrir vegna aflýsingar flugs nr. SK4788 þann 14. september 2017.

Fellur aflýsing flugsins því undir bótaskyld 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.

Ákvörðunarorð

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

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

Reykjavík, 30. ágúst 2021

Vala Hrönn Viggósdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson