

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 218/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Vueling nr. VY8561 þann 2. febrúar 2024

I. Erindi

Þann 30. mars 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. VY8561 á vegum Vueling (VY) þann 2. febrúar 2024 frá Keflavíkurflugvelli til Barcelona, Spáni. Fluginu var aflýst með tilkynningu skömmu fyrir flug.

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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu 38 EUR sem dregnar voru frá endurgreiðslu flugfargjaldsins af hálfu VY.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar VY með tölvupósti þann 4. apríl 2024. Í svari VY, sem barst þann 8. apríl 2024, kom eftirfarandi fram:

In relation to the incident cited above, we inform you that Vueling makes every effort to operate its flights on time, however, certain flights are affected by circumstances beyond Vueling's effective control that are unforeseeable and unavoidable, causing flight delays and cancellations.

In relation to your claim for compensation, Vueling has conducted a thorough analysis of your case, which falls within the scope of Regulation (EC) No 261/2004 (the "Regulation") and the implementing case law of the Court of Justice of the European Union.

In this case, flight VY 8561 dated 2024/02/02 had to be changed to the next day, since the previous jump flight had to be postponed due to strong winds in KEF. We regret to inform you that no compensation is payable as the incident on the flight was caused by adverse weather conditions which resulted in the application of restrictions, limitations and additional security measures on the number of flights to be operated at the airport, all of which are considered to be "extraordinary circumstances", in accordance with Article 5.3 of the Regulation and in accordance with the doctrine of the Court of Justice

of the European Union.

Due to the nature of the event, Vueling was unable to avoid the occurrence because it was caused by unforeseeable and unavoidable circumstances (even if all reasonable measures were applied), all of which were beyond Vueling's effective control and therefore Vueling was unable to apply any additional measures to try to minimise the inconvenience.

You will also find attached the proof of payment of the non-used flight refund. The difference with the total amount paid by Mr. Didziokas corresponds to the flexibility pack fee, which is not refundable.

Meðfylgjandi voru veðurgögn staðhæfingum VY til stuðnings og upplýsingar um endurgreiðslu til kvartanda.

SGS sendi kvartanda svar VY til umsagnar þann [dagsetning umsagnarpósts og ár]. Í svari kvartanda kom fram:

Vueling Airlines decided to cancel this flight because they didn't bother to fly, other airlines were flying without any problem, here below are attached photo:

Vueling Airlines didn't offer me any hotel, food or anything despite I was coming around 650 km. away from Reykjavík (Djupivogur).

As it is not me who is cancelling the flight, full refund should be issued, including 38€ non refundable cancellation pack as I purchased it in case I need to cancel the flight, but not in case of airline cancellations.

As this is not my first such a "good" experience with Vueling, I decided not to leave it aside this time but send a complaint to which airline appears not to care at all, as this is a common practice done by Vueling according to many passengers (Google it) and therefore I had to go further with my complaint or to Icelandic Transport Authorities.

Engin frekari samskipti eru í málinu.

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. reglugerðar nr. 466/2024 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. 80/2022 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.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. VY8561 frá Keflavíkurlflugvelli til Barcelona, Spáni þann 2. febrúar 2024 og að fluginu var aflýst með tilkynningu skömmu fyrir flug. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn VY til að skera úr um hvort að veðuraðstæður á Keflavíkurlflugvelli þann 2. febrúar 2024 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu VY að aflýsa flugi kvartanda. Í umsögn sérfræðings flugrekstardeildar SGS um framlögð veðurgögn VY er

staðfest að slæmt veður hafi verið í Keflavík þennan dag, sem hafi leitt til aflýsingar á flugi kvartanda.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. VY8561 þann 2. febrúar 2024 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 14. inngangslíður reglugerðarinnar. Að mati SGS hefur VY þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Endurgreiðsla kostnaðar

Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu 38 EUR sem dregnar voru frá við endurgreiðslu flugfargjaldsins af hálfu VY, sem kvartandi greiddi sérstaklega til þess að geta breytt fluginu síðar meir (e. *flex pack*). Gjaldið kom til vegna sérstakrar aukabjónustu af hálfu VY, sem er ekki hluti af miðaverði vegna flugsins og er háð skilmálum flugfélagsins. Heyrir það því ekki ekki undir reglugerð EB nr. 261/2004. Verður kröfu um endurgreiðslu þess kostnaðar því vísað frá Samgöngustofu.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Vueling vegna aflýsingar á flugi nr. VY8561 þann 2. febrúar 2024 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfu um endurgreiðslu 38 EUR er vísað frá.

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.

Reykjavík, 15. nóvember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson

