

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 32/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Vueling Airlines nr. VY8561 þann 29. júní 2022.

I. Erindi

Þann 19. október 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Vueling (VY) frá Keflavík til Sondica með millilendingu í Barselóna, flugi nr. VY8561 brottför var áætluð kl. 21:55 þann 29. júní 2022 frá Keflavík og koma til Barselóna kl. 04:20 að staðartíma og seinkaði fluginu um tólf og hálf klst.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu 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 VY til umsagnar þann 20. október 2022. Í svari VY sem barst þann 26. október 2022 kom eftirfarandi fram:

First of all; we regret the rescheduling of flight VY8561 KEF ? BCN of 29/06/2022.

While Vueling commits to operate flights with punctuality, infrequently there are events arising outside of our control, which are unpredictable and unavoidable, causing the disruption of a flight.

Regarding your claim for a compensation, Vueling has analyzed your case, which must be dealt with under the Regulation (EC) N° 261/2004 (the "Regulation") and the relevant legal doctrine from the ECJ.

In this case, however, we regret to advise no compensation is due, because the rescheduling of the flight was caused by the adverse weather conditions which caused the application of further air traffic regulations, restrictions, limitations and additional measures to ensure safety on the number of flights allowed to be operated at such airport, all of them understood to be considered as an "extraordinary circumstances", as set out in Article 5.3 of the Regulation and under the ECJ legal doctrine.

Please confirm the information on our attachment documents.

We regret to inform you that we are unable to reimburse the additional costs claimed by Mr Auzmendi, as the costs incurred at the destination are not covered by Article 9 of the Regulation..

Með umsögn VY voru send gögn um veður á varaflugvöllum á Íslandi á þeim tíma sem flugið átti að lenda. Þá liggur fyrir að Samgöngustofa hefur upplýsingar um samþykkt spænskra flugmálayfirvalda á lágmarkskröfum vegna varaflugvalla.

SGS sendi kvartanda umsögn VY þann 26. október 2022. Í svári kvartanda sama dag kom fram:

Thanks for your comments

It is "surprise" that due to your intervention, today it is the first time Vueling put in contact with us. It seems a joke.

The justification they employ is not reasonable. All other flights worked that they in Iceland airport.

I cannot accept they reply.

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 laga geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Samgöngustofa bendir á að þar sem atvik kvörtunarinnar gerast í tíð eldri loftferðalaga nr. 60/1998, fer um málið eftir þeim lögum þótt ný lög um loftferðir nr. 80/2022 hafi tekið gildi á Íslandi. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði loftferðalaga nr. 60/1998, og stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. laganna, 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 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.

Loffferðalögum 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.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi nr. VY8561 frá Keflavík til Barselóna þann 29. júní 2022 og að komu flugsins til Barselóna seinkaði um sólarhring vegna slæmra veðuraðstæðna.

Til álita kemur hvort að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Flugrekandi í máli þessu hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á varaflugvöllum fyrir flugið á áætluðum komutíma þess til Keflavíkur. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangслиð reglugerðarinnar.

VY er með þær takmarkanir í flugrekstrarhandbókum sínum, sem eru staðfestar af spænskum flugmálafyrirvöldum, að ekki megi framkvæma flug frá Barselóna til Keflavíkur ef varaflugvellir eru undir lágmörkum.

Sérfræðingur SGS í flugrekstrardeild, staðfesti veðurgögn VY og í svari hans sagði:

Gott veður í Keflavík en spá undir lágmörkum á varaflugvöllum á Íslandi. Spáin fyrir Akureyri og Egilsstaði var TEMPO spá um lágskýjað og þoku.

Með vísan til framangreinds var staðan sú að VY gat ekki notað tilgreinda varaflugvelli fyrir flug til Íslands sem leiddi til þess að flugi kvartanda var aflýst.

Ekki verður séð að VY hafi getað komið í veg fyrir þá víxlverkandi seinkun sem kom til vegna framangreindra aðstæðna í fyrra flugi vélarinnar, þ.e. flug VY8560 frá Barselóna til Keflavíkur þann 29. júní 2022 sem síðar átti að framkvæma flug kvartanda, þ.e. flug nr. VY8561 þann sama dag.

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. Ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi VY.

Ákvörðunaroð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Vueling samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

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

Reykjavík, 26. mars 2024

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson