

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 78/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Vueling nr. VY8561 þann 3. október 2023

I. Erindi

Þann 27. ágúst 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. VY8561 á vegum Vueling (VY) kl. 21:55 þann 3. október 2023 frá Keflavík til Barselóna. Brottfarartíma á flugi þeirra var flýtt um meira en eina klst. og flokkast atvikið því sem aflýsing. Vegna þessarar breytingar hættu kvartendur við að fljúga og fóru fram á endurgreiðslu bókarinnar.

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.

Kvartendur fara einnig fram á fulla endurgreiðslu bókarinnar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu VY.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar VY með tölvupósti þann 28. ágúst 2024. Í svari VY, sem barst þann 29. ágúst 2024 kemur eftirfarandi fram:

In relation to the above-mentioned incident, we inform you that the payment of compensation according to Regulation (EC) No 261/2004 is not due, because in accordance with its Article 5.1 c), Vueling informed about the rescheduling of the flight with sufficient time in advance.

Please find attached the proof that the time change was notified to the passenger, as well as the proof for the non-used flight refund.

SGS sendi kvartendum svar VY til umsagnar þann 29. ágúst 2024 en ekkert svar barst.

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

Líkt og fram kemur í I. kafla flokkast sú aðstaða þegar flugi er flýtt um meira en eina klukkustund sem aflýsing í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Staðlaðar skaðabætur á grundvelli 5. gr. reglugerðarinnar koma ekki til álita þegar viðkomandi farþegum er tilkynnt um að viðkomandi flugi sé aflýst a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför. Í kvörtun kemur fram að kvartendur hafi verið upplýstir um aflýsingu flugs nr. VY8561 meira en tveimur vikum

fyrir brottför. Auk þess hefur VY lagt fram gögn sem sýna fram á að breyting á fluginu hafi verið gerð 18. júlí 2023 en áætluð brottför flugsins var þann 3. október 2023. Því telur SGS sýnt fram á að kvartendum hafi verið tilkynnt um aflýsingu flugsins a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför, sbr. 4. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, og að þeir eigi ekki rétt á stöðluðum skaðabótum á grundvelli 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Réttur til endurgreiðslu

Í a-lið 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að hafi flugi verið aflýst skuli veita farþegum aðstoð skv. 8. gr. en þar er fjallað um rétt til endurgreiðslu eða að breyta flugleið. Kvartendur völdu að fá endurgreitt í kjölfar aflýsingar á flugi þeirra. Samkvæmt gögnum bæði frá kvartendum og VY hafa flug VY8561 og VY1420 verið endurgreitt. Hefur VY því uppfyllt skyldur sínar skv. 8. reglugerðar EB nr. 261/2004 að mati SGS.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Vueling vegna aflýsingar á flugi nr. VY8561 þann 3. október 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfum kvartenda vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu Vueling er hafnað.

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, 17. mars 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson