

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 52/2022 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugum Vueling Airlines nr. VY8561 þann 14. og 15. mars 2022.

### I. Erindi

Þann 28. júní 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDEF (kvartendur).

Kvartendur áttu bókað far með flugi Vueling (VY) nr. VY8561 þann 14. mars 2022 frá Keflavík til Barselóna og var fluginu aflýst. Fluginu var aflýst samdægurs. Að sögn VY var fluginu aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem rekja mætti til slæmra veðuraðstæðna.

Kvartendum var útvegað nýtt far með flugi nr. VY8561 þann 15. mars 2022 og var því flugi einnig aflýst samdægurs. Að sögn VY var fluginu aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem rekja mætti til slæmra veðuraðstæðna.

Kvartendur útveguðu sér sjálfir nýtt far til Barselóna þann 15. mars 2022 með flugi á vegum annars flugrekanda. Kvartendur gera kröfu um fulla endurgreiðslu á flugfargjaldinu sem þeir greiddu fyrir nýja flugfarið til Barselóna.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu á útlögðum kostnaði 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 29. júní 2022. Í svari VY sem barst þann 7. júlí 2022 kom eftirfarandi fram:

In relation to the incident cited above, Vueling has analysed the 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 cancellation 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.

SGS sendi kvartendum umsögn VY þann 7. júlí 2022. Í svari kvartenda sem barst þann 28. júlí 2022 kom eftirfarandi fram:

Meðfylgjandi er plagg yfir flug þann 15. mars frá Isavia. Þar kemur fram að 2 flug frá Vueling er cancelað og 2 flugum frá Icelandair er cancelað. Ég talaði við Icelandair og fékk þær upplýsingar að þeirra flugum var cancelað vegna verkfalla en ekki veðurs. Öll önnur flug þann 15 mars fara í loftið. Þetta væntanlega styrkir okkar málstað.

### **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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáslaganna 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 Samgöngustofa 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 vól; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farniðans, 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.

Loftferðalög 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.

### **Staðlaðar skaðabætur á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004.**

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. VY8561 þann 14. mars frá Keflavík til Barselóna og að fluginu var aflýst. VY útvegaði kvartendum nýtt flug þann 15. mars og fluginu var einnig aflýst.

Álitaefni þessa máls er hvort að aflýsing fluga nr. VY8561 þann 14. og 15. mars 2022 eru bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsing á umræddum flugum kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í svari VY vegna kvörtunar kvartenda vísaði flugrekandinn til þess að ekki væri um bótaábyrgð að ræða vegna aflýsingu á flugi nr. VY8561 þann 14. & 15. mars 2022. Þar sem umræddar aflýsingar féllu í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sökum slæmra veðuraðstæðna sem hafi hindrað brottför fyrra flug vélarinnar frá Barselóna til Keflavíkur, sem síðar átti að framkvæma flug kvartenda, þ.e. flug nr. VY8560.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstardeildar SGS beðin um að leggja mat á framlögð veðurgögn VY. Til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 14. & 15. mars 2022 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu VY að aflýsa þeim flugum.

Í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS kom fram að veðuraðstæður í Keflavík hafi verið mjög slæmar þann 14. mars 2022. Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS er það mat SGS að aflýsing á flugi kvartenda nr. VY8561 þann 14. mars 2022 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Að framangreindu virtu telur SGS að skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar ekki vera uppfyllt varðandi aflýsingu á flugi nr. VY8561 þann 14. mars 2022. Ber því að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingu flugs nr. VY8561 14. mars 2022.

Í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS vegna aflýsingu á flugi nr. VY8561 þann 15. mars 2022 kom fram að veðrið hafi verið fínt, bæði í KEF og varaflugvöllum og það hefði vel verið hægt að fljúga.

Sönnunarbyrði fyrir því að flugi nr. VY8561 þann 15. mars 2022 hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, hvílir alfarið á VY, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Takist sú sönnun ekki, ber flugrekandinn hallann af þeim sönnunarskorti. Að mati SGS hefur VY við meðferð málsins ekki axlað þá sönnunarbyrði sem reglugerð EB nr. 261/2004 gerir kröfu um þegar flugi er aflýst.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja öfluga vernd fyrir farþega, sbr. 1. innganglið reglugerðarinnar. Með hliðsjón af þeirri vernd, sönnunarskorti af hálfu VY, svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS og í ljósi hinnar þröngu lögskýringar á 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi VY samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, vegna aflýsingu á flugi Vueling nr. VY8561 þann 15. mars 2022. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því uppfyllt og er krafa kvartenda um staðlaðar skaðabætur samþykkt fyrir bæði flugin.

### **Endurgreiðslu á útlögðum kostnaði kvartenda á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004.**

Kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu á flugfargjaldi því sem þeir greiddu fyrir loftflutning til Barselóna þann 15. mars 2022 á vegum annars flugrekanda, eftir að ljóst var að flugum þeirra á vegum VY þann 14. og 15. mars 2022 var aflýst.

Samkvæmt a-lið 1. mgr. 5. gr. og b-lið 1. mgr. 8. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 eiga farþegar rétt á að velja milli þess að fá flugfargjald endurgreitt eða komast til lokaákvörðunarstaðar með breyttri flugleið á kostnað flugrekanda. Kvartendur tiltóku í kvörtun sinni til SGS að þeir hafi óskað eftir endurgreiðslu á flugfargjaldi því, sem kvartendur greiddu fyrir loftflutning til Barselóna á vegum VY.

Það að kvartendur óskuðu eftir að fá flugfargjaldið sem þeir greiddu fyrir flug þeirra á vegum VY til Barselóna endurgreitt þrátt fyrir að þeim hafi verið boðið nýtt flug næsta. Í því ljósi eiga kvartendur ekki rétt á að VY endurgreiði þeim einnig fargjaldið sem þeir greiddu fyrir loftflutning til Barselóna á vegum annars flugrekanda. Er því kröfu kvartenda hafnað.

Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði, samkvæmt framlögðu bankayfirliti gera kvartendur kröfu um að VY endurgreiði fæðiskostnað að fjárhæð ISK 3995. Samkvæmt a-lið 1. mgr. 9. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 eiga farþegar rétt á þjónustu úr hendi flugrekanda þegar flugi þeirra er aflýst. Samkvæmt framlögðu bankayfirlitinu þá höfðu kvartendur þegar óskað eftir endurgreiðslu á flugfargjaldinu úr hendi VY fyrir loftflutning til Barselóna þegar fæðiskostnaðurinn féll til. Í þeim tilvikum þegar farþegar hafa þegar óskað eftir endurgreiðslu á flugfargjaldi á grundvelli 1. mgr. 8. gr., sbr. einnig 1. mgr 5. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004, eiga farþegar ekki rétt á frekari þjónustu úr hendi flugrekanda. Er því kröfu kvartenda um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði vegna fæðiskostnaðar úr hendi VY hafnað.

### ***Ákvörðunaroð***

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Vueling vegna aflýsingu á flugi nr. VY8561 þann 14. mars 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Vueling ber að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, vegna aflýsingar flugs nr. VY8561 þann 15. mars 2022.

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði vegna fæðiskostnaðr og fargjalds fyrir loftflutning til Barselóna á vegum annars flugrekanda úr hendi VY á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerðar nr. 1048/2012 er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 20. september 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson