

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 100/2022 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugum Vueling Airlines nr. VY8561 þann 14., 15., 16., og 17. mars 2022.

I. Erindi

Þann 5. október 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi).

Kvartandi áttu bókað far með flugi Vueling (VY) nr. VY8561 þann 14. mars 2022 frá Keflavík til Barselóna og var fluginu aflýst.

Kvartanda var útvegað nýtt far með flugi nr. VY8561 þann 15. mars, 16. mars og 17. mars 2022 og var þeim flugum einnig aflýst. Að sögn VY var flugunum aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem rekja mátti til slæmra veðuraðstæðna.

Kvartanda var síðan útvegað nýtt far með flugi nr. VY8561 þann 18. mars 2022.

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. 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 5. október 2022. Í svari VY sem barst þann 11. október 2022 kom eftirfarandi fram:

In relation to the incident cited above, 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 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.

Please confirm the information on our attachment documents. Please also enclose the proof of the assistance offered.

SGS sendi kvartanda umsögn VY þann 11. október 2022. Í svari kvartanda sem barst þann næsta dag kom eftirfarandi fram:

Flugið átti að vera á mánudegi og var fellt niður vegna veðurs. Vueling var eina flugfélagið sem felldi niður flug þennan dag. Nýtt flug var boðað strax daginn eftir. Því var svo cancelað með stuttum fyrirvara og boðað nýtt daginn eftir. Svona gekk þetta þar til loksins var flogið á föstudeginum. Það var svo sannarlega ekki óveður alla vikuna og hafna ég því þessum rökum að flug hafi verið fellt niður á þriðjudag, miðvikudag og fimmtudag vegna óveðurs. Það er nokkuð örugglega hægt að fletta upp veðurgögnum frá þessu tímabili og sjá það svart á hvítu.

Farþega var því haldið alla vikuna að bíða eftir fluginu sínu sem átti alltaf að vera daginn eftir, og gat því ekki sótt vinnu á meðan. Þetta var mikið fjárhagslegt tjón.

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 geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáskilulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. þágildandi 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 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.

Þágildandi 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.

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. VY8561 frá Keflavík til Barselóna þann 14. mars 2022 og að fluginu var aflýst. VY útvegaði kvartanda nýtt flug þann 15., 16. og 17. mars og var öllum þeim flugum einnig aflýst.

Álitafni þessa máls er hvort að aflýsing fluga nr. VY8561 þann 14., 15., 16. og 17. mars 2022 eru bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004.

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

Í svari VY vegna kvörtunar kvartanda vísaði flugrekandinn til þess að ekki væri um bótaábyrgð að ræða vegna aflýsingu á flugi nr. VY8561 þann 14., 15., 16., og 17. 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 kvartanda, 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., 16. og 17. mars 2022 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu VY að aflýsa þessum fjórum flugum.

Í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS kom fram að veðuraðstæður í Keflavík hafi verið mjög slæmar þann 14. mars 2022 og þar hafi verið leiðindaveður þann 17. mars. 2022. Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS er það mat SGS að aflýsing á flugum kvartanda nr. VY8561 þann 14. og 17. 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 flugum nr. VY8561 þann 14. og 17. mars 2022. Ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur vegna framangreinda fluga.

Í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS vegna aflýsinga á flugum nr. VY8561 þann 15. og 16. mars kom fram að veðrið hafi verið fint, bæði í KEF og varaflugvöllum og það hefði vel verið hægt að fljúga.

Sönnunarbyrði fyrir því að flugum nr. VY8561 þann 15. og 16. 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. inngangslíð 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 kvartandi 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 aflýsinga á flugum Vueling nr. VY8561 þann 15. og 16. mars 2022. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því uppfyllt og er krafa kvartanda um staðlaðar skaðabætur samþykkt fyrir bæði flugin.

Í því samhengi ber að nefna dóm Evrópudómstólsins frá 12. mars 2020, *í máli C-832/18 A and Others g. Finnair Oyj*. Í málinu staðfesti Evrópudómstóllinn að í þeim tilvikum þegar flugi farþega er aflýst og honum er boðið nýtt flug sem einnig er aflýst. Getur farþegi í slíkum tilvikum átt rétt á tvöföldum skaðabótum á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Að því tilskildu að flugi hafi ekki verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3 mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarrorð

Kröfum kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Vueling vegna aflýsinga á flugum nr. VY8561 þann 14. og 17. mars 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Vueling ber að greiða kvartanda 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.

Vueling ber að greiða kvartanda 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 16. mars 2022.

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

Reykjavík, 16. desember 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson