



## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 78/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Vueling, VY8561 þann 24. október 2019.

### I. Erindi

Þann 14. janúar 2020 barst barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Isabel Gutierrez Pena (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Vueling (VY) nr. VY8561 þann 24. október 2019 frá Keflavík til Barcelona, en fluginu var aflýst vegna slæmra veðuraðstæðna.

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 til Vueling til umsagnar þann 14. janúar 2020. Í svari VY sem barst þann 6. febrúar 2020 hafnaði félagið bótaskyldu þar sem aflýsing flugsins megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna vegna slæmra veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli og jafnframt var slæm veðurspá fyrir flugvelli á Akureyri og Egilsstöðum sem voru skipulagðir sem varaflugvelli fyrir umrædd flug. Vélin sem átti að framkvæma flug kvartanda fór því ekki frá Barcelona og því hafi VY neyðst til að aflýsa einnig flugi kvartanda VY8561 frá Keflavík þann 24. október 2019. VY lagði fram veðurgögn til sönnunar á framangreindum fullyrðingum vegna umræddar aflýsingar. Að mati VY falla slíkar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og því telur félagið að ekki sé um bótaskylda aflýsingu að ræða.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar VY til umsagnar þann 6. febrúar 2020. Engin frekari svör bárust frá kvartanda.

### 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.

loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga 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 endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vöð; 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. 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 og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi VY8561 frá Keflavík til Barcelona þann 24. október 2019 og að fluginu var aflýst.

Álitaefni þessa máls er hvort að aflýsing á flugi kvartandi 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. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir

óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar.

Þá verður ekki séð að VY hafi getað komið í veg fyrir þau víxlverkandi áhrif sem komu til vegna framangreindra aðstæðna í fyrra flugi vélarinnar sem átti síðar að framkvæma flug kvartanda, þ.e. flug VY8561 þann 24. október 2019.

Sérfræðingur SGS í flugrekstrardeild, staðfesti veðurgögn VY og að aflýsa þurfti fyrra flugi vélarinnar sem átti að framkvæma flug VY8561 þann 24. október 2019 vegna slæmra veðuraðstæðna.

Telur SGS því að rekja megi aflýsingu 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.

Kvartendur gerðu einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna hótalgistingu og flutnings til og frá flugvelli. Í tilvikum aflýsinga ber flugrekenda að útvega farþegum flutning til og frá flugvelli og gistaðstöðu. Jafnframt ber flugrekendum að útvega hótalgistingu þegar flugi er aflýst. Í máli þessu hefur kvartandi lagt fram staðfestingu fyrir kostnaði vegna akstri til og frá flugvelli og hótelnkostnaðar að fjárhæð EUR 255,75 sem rekja má til aflýsingar á flugi kvartanda. SGS sendi beiðni til VY þann 15. maí 2020 þar sem flugrekandinn var beðin um að taka afstöðu til útlags kostnaðar kvartanda.

Í svari flugrekanda sem barst þann 25. maí kom fram beiðni SGS hafi verið sent til kröfudeildar flugrekands og að beiðninni yrði svarað eins fljótt og auðið er. Þann 5. júní sendi SGS ítrekun varðandi framangreinda beiðni, þeirri ítrekun hefur ekki verið svarað. Með hliðsjón af framangreindu þá bar VY að veita kvartanda aðstoð skv. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, þ. á m. flutning á milli gistaðstöðu og flugvallar og hótalgistingu. Er því fallist á kröfu kvartanda um að VY sé skylt að endurgreiða kvartanda framangreindar kostnað, sbr. 1. mgr. 9. gr., sbr. einnig 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerðar nr. 1048/2012.

### ***Ákvörðunarorð***

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

VY skal endurgreiða kvartanda kostnað vegna flutnings á milli gistaðstöðu og flugvallar og hótalgistingar að fjárhæð EUR 255,75, sbr. a-c lið 1. mgr. 9. gr., sbr. einnig 1. mgr. 5. mgr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kærnanleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu,

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

Reykjavík, 23. september 2020.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson