

## **Úrskurður Samgöngustofu nr. 81/2023 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Vueling nr. VY8561 þann 24. ágúst 2022.**

### **I. Erindi**

Þann 26. október 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Vueling (VY) nr. VY8561 þann 24. ágúst 2022 frá Keflavík til Barselóna og seinkaði fluginu um fjórar klukkustundir og 29 mínútur.

Kvartendur fara 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 28. október 2022. Í svari VY sem barst þann 7. nóvember 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, as well as the proof of assistance given to passengers according to Regulation art. 9.

Þann 7. nóvember var umsögn VY send til kvartenda. Í svari kvartenda sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

In the "Flight Disruption Report" provided by Vueling, there is the clear and unequivocal statement, literally: "Reason for disruption: Waiting for crew from Madrid" And again in the "Info from VLG" field: "The reason is that they are waiting for the crew coming from Madrid"

herefore, this absolutely settles the matter. There is no question about the reason for the delay, it is in plain view provided by Vueling's own document: delay of Vueling staff

from the previous flight from Madrid to Barcelona. Period. There is no mention of any weather issues in the Flight Disruption Report and therefore a full compensation as per EU law is due.

For further clarification, even though this document provided by Vueling finally settles that compensation is lawfully due:

Allow me to recall that the flight that was coming to Keflavik to "pick us up" was from Barcelona, not Madrid. Therefore, the fact that Vueling's staff in Madrid did not reach Barcelona on time to then fly to Keflavik to service our flight from Keflavik back to Barcelona can never be understood as the result of weather conditions.

Furthermore, flying conditions in Barcelona, Keflavik (and even though it is not relevant, Madrid also) were fine throughout the day and into the night, as per attached weather report screenshots that I'm sure your agency can corroborate.

The fact that Vueling after issuing the Flight Disruption Report labelled flight VY8561 as delayed due to weather conditions while their own Flight Disruption Report plainly states "Reason for disruption: Waiting for crew from Madrid" shows that they are blatantly attempting to avoid, delay and discourage lawful compensation to their customers.

The reason for the delay of the crew for not even the previous flight (BCN to KEF) but the one before that (MAD to BCN) and probably further back is not relevant to this claim. The weather conditions that qualify to waive compensation are for the origin, destination and flight route of the booked flight, not several flights prior from the airline to a completely different airport (Madrid). If that reasoning were applicable, a thunderstorm in an airport on the other side of the world could be used as an excuse to delay flights between perfectly fine weather condition airports. If Vueling spreads their staff so thin (no doubt increasing their profits), they must also accept the risk that in some circumstances they will delay a flight due to this risky strategy, as in this case, and will have to provide lawful compensation to their customers, like their own document proves.

Additionally, for reference: their document also proves what I stated in my original email. Vueling contracted WAMOS airlines to provide the aircraft and crew for the booked flight. This is just another obvious contradiction with the false adverse weather conditions excuse. If it were true, Vueling simply would have waited for the weather to clear, not contracted another company, no doubt to minimize the compensations due to customers (Hotel and expenses in Iceland without notice for 160+ travellers).

I thank you Ómar and your team for your prompt action and reply. I believe that our claim is lawful and proven so without any doubt by Vueling's Flight Disruption Report that simply states the facts: "Reason for disruption: Waiting for crew from Madrid".

Please provide your agency's ruling on the claim, when possible. I am confident the facts show Vueling must provide compensation as per EU law.

### **III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu**

Samgöngustofa 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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal Samgöngustofa 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. 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 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.

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. VY8561 frá Keflavík til Barselóna þann 24. ágúst 2022 og að fluginu seinkaði um fjórar klukkustundir og 29 mínútur. Álitæfni þessa máls er hvort að umrædd seinkun sé bótaskyld á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að seinkun á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar sömu reglugerðar.

Í svari VY vegna kvörtunar kvartenda vísaði flugrekandinn til þess að ekki væri um bótaábyrgð að ræða vegna seinkunar á flugi nr. VY8561 þann 24. ágúst 2022. Þar sem seinkunin félli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sökum

slæmra veðuraðstæðna á varaflugvöllum hér á landi í fyrra flugi vélarinnar á leið til Keflavíkur, þ.e. flug nr. VY85620 frá Barselóna til Keflavíkur.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðin um að leggja mat á framlögð veðurgögn flugrekanda og skera úr um hvort að veðuraðstæður hér á landi þann 24. ágúst 2022 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið að hálfu VY að seinka flugi nr. VY8560.

Í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kom fram eftirfarandi:

Í fyrsta lagi var ekkert að veðrinu á Akureyri. Það var TEMPO frá 1200 24. ágúst til 1000 25. ágúst 4000m skyggni í súld, broken clouds í 800 fetum og alskýjað í 2000 fetum. Planning minima fyrir Akureyri fyrir braut 01 sem hefði verið í notkun í þessari átt er 3200m og skýjahæð 820 fet.

Í öðru lagi þá leigja þeir flugvél til að fljúga þetta flug, "ACMI arranged with WAMOS Air (ETOPS) to avoid cancellation" stendur þarna neðst. Og í flight disruption reportinu segir "Reason for disruption: Waiting for crew from Madrid"

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í 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 umrædd seinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað falli ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og ber að fallast á kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur vegna seinkun á flugi nr. VY8561 þann 24. ágúst 2022.

### *Úrskurðarorð*

Vueling ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, vegna seinkunar á flugi nr. VY8561 þann 24. ágúst 2022.

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.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar. Að ósk neytanda skal Samgöngustofa gefa út staðfestingu um að skilyrðum til aðfarar sé fullnægt.

Reykjavík, 28. mars 2023.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson