

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 47/2022 vegna kvörtunar  
um aflýsingu á flugum Vueling Airlines nr. VY8561  
þann 14., 15., 16., og 17. mars 2022.**

**I. Erindi**

Þann 10. maí 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi).

Kvartandi átti 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 mætti til slæmra veðuraðstæðna.

Kvartandi flaug að lokum með flugi nr. VY8561 þann 18. mars 2022.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og skaðabætur fyrir vinnutap 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 10. maí 2022. Í svari VY sem barst þann 11. maí 2022 kom eftirfarandi fram:

In relation to the aforementioned claim attached, we send you the requested documents regarding the rescheduling of flight VY8561 KEF - BCN of 14/03/2022 to VY861 KEF -BCN of 18/03/2022.

Regarding the claim for compensation, Vueling has carried out an in-depth analysis of the case, which falls within the scope of application of Regulation (EC) No. 261/2004 (the "Regulation") and the development jurisprudence issued by the Court of Justice of the European Union.

In this case, however, we consider that the payment of no compensation is not appropriate, since the cancellation of the flight was caused by adverse weather conditions considered "extraordinary circumstances", in accordance with Article 5.3 of the Regulations and in accordance with the doctrine of the Court of Justice of the European Union.

Due to the nature of the event, Vueling was unable to prevent the incident because it was caused by unpredictable and unavoidable circumstances (even applying all reasonable measures), all of which were outside of Vueling's effective control, and therefore Vueling was unable to apply any additional measure to try to minimize the inconveniences.

Concerning the claimed expenses, we inform you that we are unable to reimburse them because Article 9 of Regulation (EC) No 261/2004 does not cover the expenses at the destination.

SGS sendi kvartanda umsögn VY þann 11. maí 2022. Í svári kvartanda sem barst þann 18. maí 2022 kom eftirfarandi fram:

First of all I want to say thank you for your email and for your support on this case.

After reading Vueling's answer, I disagree with their statement that this cancellation was *caused by adverse weather conditions considered "extraordinary circumstances"*.

If we check Vueling Keflavik operations during that week we can observe that most of the 90% of the departures were completed (not all on time, specially on the 14th of March) but completed in the end. If these were actual *"extraordinary circumstances"* we have observed this in most of the flights as it happened in the past 7th of February when most departures were cancelled. But that's not applicable at all for the 14th of March and the following days (I must remind that Vueling cancelled flights 4 consecutive days).

If we check departures on Keflavik airport for these days we can observe:

- 14th of March: 35 departures and 3 cancellations (including VY8561). New boarding pass is offered for the 15th of March.
- 15th of March: 30 departures and 2 cancellations (including VY8561). New boarding pass is offered for the 16th of March. It's relevant to highlight that this new boarding pass includes an impossible itinerary with a flight duration of 2h30'. It's not my specific case, but other passengers received this boarding pass including impossible transfers. After contacting the company they provided no solution. This can be a signal that Vueling was aware they were not going to fly on the 16th either.
- 16th of March: 23 departures and 1 cancellation (only VY8561). New boarding pass is offered for the 17th of March.
- 17th of March: 37 departures and 3 cancellations (including VY8561). It is quite curious that on the 17th a direct flight was completed with Alicante as a destination while Vueling is unable to flight to Barcelona. New boarding pass is offered for the 18th of March: another curious fact is that the rescue flight is offered to be departure 3 hours later than the regular flight. This means that passengers that spend 4 days trapped in Island were going to fly after the passengers with a regular flight.
- Finally on the 18th of March I could come back home

Clearly this is not an exceptional case as over 90% of the departures could be successfully completed each one of the days. It's also clear that Vueling didn't offer the fastest possibility to come back home.

### 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 stjórnslulaga 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 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.

Loffferðalög 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.

Álitaefni 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 aflýsinga 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 fyrri flug vélarinnar frá Barselóna til Keflavíkur, sem síðar átti að framkvæma flug kvartanda, þ.e. flug nr. VY8560.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar 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 flugferðum.

Í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS kom fram að veðuraðstæður í Keflavík hafi verið mjög slæmar þann 14. mars 2022 og það hafi verið leiðindaveður þann 17. mars. 2022. Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar 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 aflýsinga 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 fínt, 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.

Kvartandi hefur í máli þessu krafist bóta vegna vinnutaps. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíka bótakröfu skv. lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verður kvartandi því að leita réttar síns vegna þessa á öðrum vettvangi.

### **Ákvörðunarorð**

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 samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins 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, 29. ágúst 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson