

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 44/2022 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugum Vueling Airlines nr. VY8561 þann 14., 15. og 16. mars 2022.

### I. Erindi

Þann 7. apríl 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur).

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

Kvartendum var útvegað nýtt far með flugi nr. VY8561 þann 15. mars og 16. mars 2022. Þeim flugum einnig aflýst. Að sögn VY var þeim flugum einnig aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem rekja mætti til slæmra veðuraðstæðna.

Kvartendur útveguðu sér sjálfir nýtt far til Barselóna að kvöldi þess 16. 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 7. apríl 2022. Í svari VY sem barst þann 19. apríl 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.

In relation to the aforementioned claim, we inform you that the passenger has sent us the invoices for the alternative transportation for 654,80€.

Since the flight tickets have already been reimbursed by Iberia for 346,20€, we have proceeded to refund the difference for 308,60€.

In order to process the payment, please note that we have sent a link to the email d\*\*\*1@gmail.com through which the claimant will access a virtual assistant / chatbot to register their bank details where the transfer will be processed automatically for the amount of 308,60€.

SGS sendi kvartendum umsögn VY þann 19. apríl 2022. Í svári kvartenda sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

In relation to the documentation that the company has sent, we cannot assess it, since it is technical information from the airlines and we are not able to understand it.

What we can say for our part is that, from the company, they were telling us every day that the flight would operate the next day with total certainty, but then the flight was always cancelled. The information we received was always from a person belonging to the airport, never from the company.

The company denied us from the first moment the refund of the amount of the ticket of the non-operated flight (to date they have not refunded the amount of that ticket), it never offered us alternative transport or the possibility of flying with another company.

We can understand that the original flight on the 14th could not operate (we have no way of knowing if this is the case or not), although that same day there were many other flights that did land and take off from the airport, but what we cannot believe is that up to 4 days later (Friday), every day there would be bad weather and they could not fly.

We therefore understand that the company should compensate us with €600 per person for canceling the original flight and ALL flights supposedly rescheduled until Friday, Apart from the expenses caused by the purchase of the new tickets to be able to return to Spain and the expenses of the tickets for the return flight that was not operated.

### **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 stjórnsýslulaga 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.

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

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

Álitaefni þessa máls er hvort að aflýsing fluga nr. VY8561 þann 14., 15., og 16. 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. og 16. 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 flugrekstrardeildar SGS beðin um að leggja mat á framlögð veðurgögn VY. Til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 14., 15. og 16. 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. Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat SGS að aflýsing á flugum 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 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 kvartenda 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.

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

Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu á flugfargjaldi því, sem þeir keyptu til að komast til lokaákvörðunarstaðar þann 16. mars 2022. Kvartendur greiddu EUR 654,8 fyrir flugfargjaldið á vegum annars flugrekanda. Samkvæmt a-lið 1. mgr. 5. gr. og b-lið 1. mgr. 8. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 áttu kvartendur rétt á að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið var, eftir að ljóst var að flugi kvartenda þann 16. mars 2022 var einnig aflýst.

Með hliðsjón af framangreindu ber VY skylda til að endurgreiða kvartendum að fullu þá fjárhæð sem þeir greiddu fyrir nýja flugfargjaldið til lokaákvörðunarstaðar þann 16. mars 2022. VY hefur við meðferð málsins endurgreitt nýja flugfargjaldið að hluta til. Kvartendur greiddu alls EUR 654,8 fyri nýja flugfargjaldið og við meðferð málsins endurgreiddi VY kvartendum EUR 308,6.

VY ber því skylda til að endurgreiða kvartendum þann mismun sem fyrir hendi er í málinu að fjárhæð, EUR 346,2 samkvæmt a-lið 1. mgr 5. gr. og b-lið 1. mgr. 8. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004.

### ***Ákvörðunarorð***

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.

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 16. mars 2022.

Vueling ber að endurgreiða kvartendum flugfargjaldið að fullu sem þeir keyptu til að komast til lokaákvörðunarstaðar þann 16. mars að fjárhæð EUR 346,2 samkvæmt 1. mgr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004.

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

Reykjavík, 1. september 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson