

Úrskurður Samgöngustofu nr. 107/2023 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Vueling nr. VY8561 þann 3. september 2022.

I. Erindi

Þann 17. desember 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Vueling (VY) nr. VY8561 þann 3. september 2022 frá Keflavík til Barselóna og var fluginu aflýst.

Kvartendur fara 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 21. desember 2022. Í svari VY sem barst þann 22. desember 2022 kom eftirfarandi fram:

We are contacting you in response to the official complaint with reference number [...] regarding reservation [...]. Please find attached the requested information concerning the flight VY 8561 of 03/09/2022.

Regarding the claim for a compensation, Vueling has analyzed this 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 no compensation is due, because the delay of the flight was due to adverse meteorological reasons, 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 the airport, all of them understood to be considered as "extraordinary circumstances", as set out in Article 5.3 of the Regulation and under the ECJ legal doctrine.

Because of the nature of the event, Vueling could not avoid the disruption as this was caused by an unpredictable, unavoidable (although taking all reasonable measures) event, falling outside Vueling's control and therefore, Vueling could not apply any additional reasonable measures to subsequently try to at least minimize the disruption.

SGS sendi kvartendum umsögn VY þann 22. desember 2022 til athugasemda. Í svári kvartenda sem barst þann 30 desember 2022 kom eftirfarandi fram:

Thank you very much for processing my claim for the delay of flight VY8561 03.09.22-KEF-BCN. Having reviewed the document sent by the airline Vueling to ICETRA in response to my claim, I'm writing to you again because I reaffirm my belief that the delay of flight VY8561 03.09.22- KEF-BCN was NOT due to adverse weather conditions.

According to the METAR of 03.09.22 sent by Vueling, the weather conditions at Keflavik airport that day was suitable for the activity of commercial flights such as Vueling's, which was scheduled to depart from Keflavik airport at 21:55. From the analysis of the METAR data provided by the air carrier between 20:30 and 23:30 on 03.09.22 the following conclusions emerge:

1. The majority of wind came from between 270° and 320° and had low or no speed as it ranged from zero to 6 knots.
2. Visibility was greater than 10 km in five of the seven METAR reports between these hours. In only two of the seven reports was the visibility lower than 10 km (2 km and 4 km).
3. The sky was covered with clouds, but there was no report in the METAR indicating fog (visibility less than 1 km) or rain or any other kind of adverse weather phenomenon.

Therefore, neither the wind nor the visibility nor the presence of adverse weather phenomena advised the suspension of commercial flight activity at Keflavik airport. In fact, the air traffic activity on that day at Keflavik airport was absolutely normal. According to ISAVIA, on August 3rd, a total of 84 flights left Keflavik International Airport (KEF) (attached document). Only two of the 84 flights were canceled, one that was initially scheduled to leave at 00:25 for Frankfurt and flight VY8561 which was scheduled to leave at 21:55 for Barcelona.

The backup airports were also not affected by adverse weather conditions: Reykjavik, Akureyri, Egilsstaðir, and Ísafjörður airports. According to ISAVIA data, the four airports recorded absolutely normal air traffic that day.

And finally, regarding the air traffic at the Josep Tarradellas – Barcelona (El Prat) airport during the early morning of September 4th between 01:00 and 06:00 a.m. of September 4, a total of 16 flights arrived at the Barcelona airport from different points of worldwide geography and 9 left for various destinations (attached document) (data provided by AENA in response to our request for public information).

In summary, the data provided by the airline itself does not prove that the delay of flight VY8561 03.09.22- KEF-BCN was due to adverse weather conditions. On the contrary, the document provided by Vueling indicates that these adverse conditions did not exist. In addition, the public information collected by ISAVIA and AENA and shown in the attached documents also does not indicate that adverse weather conditions existed. And finally, I want to explain that the delay caused a member of our family damages that go beyond the ordinary inconvenience of a 15 hours delay. My son Pau (24), who in September was a newly graduated doctor, had to cancel a MIR preparation exam due to the delay in our flight. For all this, I consider that Vueling should pay us the financial

compensation established for passengers on flights that suffer delays of more than 3 hours.

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 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.

Loftferðalögum nr. 80/2022 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 3. september 2022 og fluginu var aflýst. Álitafni þessa máls er hvort að umrædd aflýsing sé bótaskyld á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsing 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 aflýsingar á flugi nr. VY8561 þann 3. september 2022. Þar sem aflýsing félli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sökum slæmra veðuraðstæðna hér á landi í fyrra flugi vélarinnar á leið til Keflavíkur, þ.e. flug nr. VY8560 frá Barselóna til Keflavíkur.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstardeildar SGS beðin um að leggja mat á framlögð veðurgögn flugrekanda og skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 3. september 2022 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið að hálfu VY að aflýsa flugi nr. VY8561 þann 3. september 2022

Í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS kom fram eftirfarandi:

Það er ekkert í gögnunum sem þeir senda sem sýna að veður hafi verið vandamál í Keflavík. Það var TEMPO spá um aðeins lélegt skyggni, en langt yfir öllum lágmörkum fyrir landingu í Keflavík.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS og í ljósi hinnar þröngu lögskýringar á 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Er það mat SGS að aflýsing á flugi kvartenda 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 aflýsingu á flugi nr. VY8561 þann 3. september 2022.

Úrskurðarorð

Vueling ber að greiða hverjum 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 aflýsingu á flugi nr. VY8561 þann 3. september 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, 20. júní 2023.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson