

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 104/2023 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugum Vueling Airlines nr. VY8561 þann 14., 15. og 16. mars 2022.

I. Erindi

Þann 19. apríl 2023 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 samdægurs. Að sögn VY var fluginu aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem rekja mætti til slæmra veðuraðstæðna.

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

Kvartandi útvegaði sér sjálfur nýtt far til Barselóna með tengiflugi frá Amsterdam þann 16. mars 2022.

Kvartandi 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 19. apríl 2023. Í svari VY 24. apríl 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 VY8561 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 have requested invoices for the expenses from the claimant. Once received, we will reply to you as soon as possible.

Please find also attached the proof of reimbursement of the reservation.

SGS sendi kvartanda umsögn VY þann 25. apríl 2023. Í svári kvartanda sem barst sama dag kom eftirfarandi fram:

After reading Vueling's response to my complaint, my comments are the following:

The day the flight was supposed to depart (14/03/2022) there was wind, however, other flights kept taking off from Keflavik airport. The air carrier rescheduled the flight to the next day, and just some hours before we were told it was canceled (although the activity at Keflavik airport was running smoothly and the weather conditions were good and normal).

The air carrier kept rescheduling our flight to the next day, but every afternoon we would find out the flight had been canceled (again) when, I insist, the activity at Keflavik airport was normal, as well as the weather conditions. Therefore, the cancellation of all of these flights was not due to weather conditions, as the air carrier states.

I would also like to add, that the air carrier only reimbursed a part of the total cost of my ticket reservation, which was 351,48 euros as you can find attached in document 1 (they reimbursed 203,49 euros).

I have sent them the invoices of the expenses, as they have asked, which you can also find attached in this email.

Viðkomandi upplýsingar í svári kvartanda voru sendar á VY þann 26. apríl og í svári VY þann 9. maí kveðst félagið hafa sent greiðsluhlekk á kvartanda fyrir mismun á endurgreiðslu kostnaðar.

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. þágildandi loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 og sker

úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. þágildandi 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.

Þágildandi loftferðalög 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 reglugerðar EB nr. 261/2004.

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

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 kvartenda 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 kvartenda 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 innviðaráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. þágildandi 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, 30. ágúst 2023

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson