

**Úrskurður Samgöngustofu nr. 58/2023 vegna kvörtunar  
um aflýsingu á flugi Vueling Airlines nr. VY8561 þann 3. ágúst  
2022.**

**I. Erindi**

Þann 19. október 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Vueling (VY) nr. VY8561 þann 3. ágúst 2022 frá Keflavík til Barselóna og var fluginu aflýst.

Kvartanda var útvegað nýtt flug næsta dag.

**Við meðferð málsins samþykkti vy kröfu kvartanda vegna útlagðs kostnaðar.**

Kvartandi fer 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 20. október 2022. Í svari VY sem barst þann 26. október 2022 kom eftirfarandi fram:

First of all; we regret the cancelation of flight VY8561 KEF - BCN of 03/08/2022.

While Vueling commits to operate flights with punctuality, infrequently there are events arising outside of our control, which are unpredictable and unavoidable, causing the disruption of a flight.

Regarding your claim for a compensation, 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.

They will also find enclosed proof of assistance offered to passengers in accordance with Article 9 of the Regulation, as well as re-routing to an alternative flight in accordance with Article 8.

SGS sendi kvartanda umsögn VY þann 26 október 2022. Í svari kvartanda sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

Thank you very much for your assistance. I find Vueling's justification for canceling the flight very strange. First of all, the FLIGHT DISRUPTION REPORT is dated March 14, 2022. That is, it is not from August 3, 2022, which was the day of cancellation. The other two documents are technical and I don't understand them. Vueling justifies the cancellation due to weather conditions. I was checking the weather that day and it was correct. In addition, the Keflavik airport operated normally. They also indicate that they gave me assistance. Is not true. After receiving the cancellation email I tried to contact Vueling and it was impossible. The Customer Service phone redirected me to an automatic switchboard and the communication was cut off. I tried to call other numbers and no one answered. The only thing they did is offer me a flight the next day. Which also left late from the scheduled time. I had to find and pay for a hotel, meals and taxis for the 3rd and 4th of August. I enclose proof of payment. Thank you very much for your kindness and even if I have to wait a while, I want to continue with my claim.

### **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.

Álitaefni þessa máls er hvort að aflýsing á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Flugrekandi í máli þessu hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður voru fyrir hendi á varaflugvöllum í fyrra flugi vélarinnar til Keflavíkur frá Barselóna á áætluðum komutíma þess til Keflavíkur. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangслиð reglugerðarinnar.

Sérfræðingur SGS í flugrekstrardeild, staðfesti veðurgögn VY og í svari hans sagði:

Gott veður í Keflavík en spá undir lágmarkum á varaflugvöllum á Íslandi. Það var lélegt skyggni og skýjahæð á Akureyri og Egilstöðum.

Með hliðsjón af framangreindu og svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS verður ekki séð að VY hafi getað komið í veg fyrir aflýsingu á flugi kvartanda sem kom til vegna aflýsingu á fyrra flugi vélarinnar, þ.e. flug VY8560 frá Barselóna til Keflavíkur þann 3. ágúst 2022 sem síðar átti að framkvæma flug kvartanda, þ.e. flug nr. VY8561 þann sama dag.

Telur SGS því að rekja megi aflýsingu á flugi kvartanda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi VY.

### *Ú r s k u r ð a r o r ð*

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Vueling samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

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. laganna.

Reykjavík, 14. mars 2023

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson