

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 121/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Vueling nr. VY8561 þann 29. júní 2022

I. Erindi

Þann 15. apríl 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. VY8561 á vegum Vueling (VY) kl. 21:55 þann 29. júní 2022 frá Keflavík til Porto með millilendingu í Barselóna. Fluginu var aflýst með tilkynningu skömmu fyrir áætlaða brottför.

Í erindinu kemur fram:

I am writing to file a formal complaint under EC Regulation 261/2004 regarding the cancellation of my Vueling flight VY8561 from Reykjavik (KEF) to Barcelona (BCN) on 29 June 2022. The flight was canceled less than 5 hours before departure, and I was not offered an alternative flight or assistance. Consequently, I missed my connecting flight to Porto (BCN-OPO 30.06.22 with Vueling Airlines) and I had to purchase a new ticket to Lisbon (KEF-LIS on 01.07.22 with Flyplay) at my own expense. Vueling has denied any compensation claims, citing "meteorological reasons" and "circumstances beyond the company's control" without providing specific evidence. However, on that day there were other flights departing Keflavík, as well as Barcelona. I have attached all relevant documentation, including my booking confirmation, correspondence with Vueling, and receipts for additional expenses incurred. I kindly request your assistance in reviewing this matter and facilitating the appropriate compensation as stipulated under EC Regulation 261/2004.

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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu af hálfu VY.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar VY með tölvupósti þann 15. apríl 2025. Í svari VY, sem barst þann 16. apríl 2025 kemur eftirfarandi fram:

In relation to the rescheduling of flight VY8561 KEF - BCN of 29/06/2022, please find attached the requested documentation.

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 rescheduling of the flight was caused by the severe 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 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.

Regarding the claimed expenses, we inform you that in order to further study the case, we need Ms Caspa to send us a proper invoice for the alternative flight purchased, since a booking confirmation is not a valid document to substantiate the expense.

On the other hand, we regret to point out that we are unable to reimburse the transport (bus) ticket as it is timed prior to the departure of the original flight.

SGS sendi kvartanda svar VY til umsagnar þann 16. apríl 2025. Í svari kvartanda kom fram:

I am writing to confirm that I have now gathered and submitted all the documentation requested by Vueling Airlines in their correspondence with you (and with me).

I would like to clarify that I was never informed by Vueling of any possibility to reschedule my flight from Reykjavik to Porto via Barcelona after the cancellation. In fact, I contacted Vueling on the day of the cancellation, and their reply, received a few days later, stated that I was not entitled to any refund or compensation whatsoever. I have attached this email communication for your reference.

Additionally, I am attaching the boarding pass and invoice for the alternative flight I was forced to purchase, as requested by Vueling. I confirm that I have also sent this information directly to Vueling.

VY sendi SGS staðfestingu á greiðslu útlagðs kostnaðar kvartanda við nýtt flug með tölvupósti þann 26. maí og telst sá hluti kvörtunarinnar leystur.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS 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 SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS 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. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er SGS 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 völ; 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 flughjónustu. 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

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. VY8561 frá Keflavík til Porto þann 29. júní 2022 og að fluginu var aflýst með tilkynningu skömmu fyrir flug. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn VY til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 29. júní 2022 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu VY að aflýsa flugi kvartanda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar staðfesti að veður á varaflugvöllum fyrir flugið hafi verið undir lágmörkum sem VY hefur til flugs til Keflavíkur.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. VY8561 þann 29. júní 2022 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Að mati SGS hefur VY þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Vueling vegna aflýsingar á flugi nr. VY8561 þann 29. júní 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfur um endurgreiðslu kostnaðar voru leystar við meðferð málsins.

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.

Reykjavík, 24. júlí 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson