

## **Ákvörðun Samgöngustofu nr. 63/2022 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Vueling Airlines nr. VY8561 þann 25. og 26. febrúar 2022.**

### **I. Erindi**

Þann 7. apríl 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi Vueling (VY) nr. VY8561 þann 25. febrúar 2022 frá Keflavík til Barselóna og var fluginu aflýst að kvöldi þann 24. febrúar. Áætlaður brottfaratími flugsins var kl. 15:25

Quartanda var útvegað nýtt far með flugi nr. VY8561 þann 26. febrúar 2022 sem var einnig aflýst. Að sögn VY var báðum flugunum aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem rekja mátti til slæmra veðuraðstæðna.

Þann 26. febrúar óskaði quartandi eftir endurgreiðslu á flugfargjaldinu. VY endurgreiddi quartanda flugfargjaldið.

Quartandi 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 8. apríl 2022. Í svari VY sem barst þann 12. apríl 2022 kom eftirfarandi fram:

In relation to the aforementioned claim attached, we send the requested documentation on the cancellation of flight VY8561 KEF – BCN on February 25 and 26, 2022.

Vueling makes every effort to operate its flights on time, however, certain flights are affected by circumstances beyond Vueling's effective control that are unpredictable and unavoidable, causing flight delays and cancellations.

In relation to the claim for compensation, Vueling has carried out an in-depth analysis of this matter, 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 we must inform you that no compensation is payable as the cancellation of these flights was caused by adverse weather conditions that caused the application of restrictions, limitations and additional security measures in the number of flights to be operated at the airport, all of them considered as "extraordinary circumstances", in

accordance with Article 5.3 of the Regulation 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 non-used ticket refund according to Regulation Article 8, please find attached the proof of the reimbursement made on 26/02/2022.

SGS sendi kvartanda umsögn VY þann 5. apríl 2022. Í svari kvartanda sem barst þann 12. apríl 2022 kom eftirfarandi fram:

Yes, I understand that the weather on the 25th of Feb was not possible for the flight, therefore, I didn't complain about the first cancellation.

However, please prove that the cancellation of the flight on the 26th of Feb was either due to real weather conditions on that day, or unavoidable rearrangement related to any other uncontrollable reasons, for example, the airport cannot let you operate the flight.

As you have offered the second flight on the 26th of Feb, I assume you have had the permit to operate it. If this is the case, any further change is your responsibility. You canceled the flight at 09:00 am Icelandic time, while the flight should be around 15:00 pm, which is so annoying as on other flight goes to BCN. I can bear it if you delay it but not cancel it two times. As I mentioned, the weather on the 26th of Feb was good enough as only two airlines (including Vueling) canceled the flight. You can find the attachment as the snapshot of the weather on that day around the time you suppose to operate the flight.

Þann 25. október 2022 sendi SGS beiðni til VY þar sem var óskað eftir frekari upplýsingum um þær veðuraðstæður sem komu í veg fyrir að flug kvartanda var framkvæmt í samræmi við áætlaðan brottfaratíma. Í svari VY sem barst þann 9. nóvember 2022 lagði flugrekandinn fram tilkynningu frá Airport Associates dags. þann 24. febrúar 2022. Í tilkynningunni segir:

Please be informed that Icelandic MET office has issue yet another weather warning for KEF airport tomorrow.

Attached is the forecast and as you can see ground services from 7:00 until 16:00 will be very difficult or even impossible.

Airport Associates wind limit is 50kt and 40kt for our de-icing equipment. Please send updated schedule asap as we need to reschedule our staff according to your schedule. Please monitor and plan accordingly.

### 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 þágildandi 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.

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.

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. VY8561 frá Keflavík til Barselóna þann 25. febrúar 2022 og að fluginu var aflýst. VY útvegaði kvartanda nýtt flug þann 26. febrúar 2022 sem einnig var aflýst. Álitafni þessa máls er hvort að aflýsing framangreindra fluga eru bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Alitaefni þessa máls er hvort að aflýsing á flugi kvartanda með flugi nr. VY8561 þann 25. og 26. febrúar megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar.

Í svari VY vegna kvörtunar kvartanda vísaði flugrekandinn til þess að ekki væri um bótaábyrgð að ræða vegna aflýsingu á flugi nr. VY8561 þann 25. og 26. febrúar 2022. Þar sem umræddar aflýsingar féllu í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sökum slæmra veðuraðstæðna hér á landi sem hafi hindrað brottför fyrra flug vélarinnar frá Barselóna til Keflavíkur, þ.e. flug nr. VY8560 þann 25. og 26. febrúar, sem síðar átti að framkvæma flug kvartanda.

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 25. og 26. febrúar 2022 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu VY að aflýsa flugi nr. VY8561 þann 25. og 26. febrúar 2022.

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

#### 25. febrúar 2022:

Það var hvasst í Keflavík 25. febrúar, en ekki það slæmt, það er sama með þetta það voru einhverjar aflýsingar en öll seinnipartsflug þennan dag voru flogin, nema þetta.

Það var ekki sérstakt veður á Akureyri og Egilstöðum þennan dag, einhver snjócoma með lélegu skyggni á köflum.

#### 26. febrúar 2022:

Veðrið á Akureyri og Egilsstöðum var svipað og í Keflavík og þar af leiðandi ekki hægt að nota þá sem varavelli.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS og tilkynningu Airport Associates dags. þann 24. febrúar er það mat stofnunninnar að aflýsing á flugi kvartanda bæði þann 25. og 26. febrúar 2022 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Sökum slæmra veðuraðstæðna sem hafi hindrað brottför fyrra flug vélarinnar frá Barselóna til Keflavíkur bæði þann 25. og 26. febrúar 2022, þ.e. flug nr. VY8560 sem síðar átti að framkvæma flug kvartanda, þ.e. flug nr. VY8561. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt og ber því að hafna skaðabótakröfu kvartanda.

### *Ákvörðunarorð*

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

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. nóvember 2022

Andri Rúnar Gunnarsson

Ómar Sveinsson