

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 62/2022 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Vueling Airlines nr. VY8561 þann 25. og 26. febrúar 2022.

I. Erindi

Þann 4. apríl 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu 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

Kvartendum 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.

Kvartendum var síðan útvegað nýtt far með flugi nr. VY8561 þann 27. febrúar 2022.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu 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 4. apríl 2022. Í svari VY sem barst þann 5. 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.

Regarding the expenses of attendance and in order to manage the request, Mr. Martínez has been asked to provide us with proof of the expenses. As soon as we receive the requested documentation, we will proceed to respond to the case.

SGS sendi kvartendum umsögn VY þann 5. apríl 2022. Í svári kvartenda sem barst þann 21. maí 2021 kom eftirfarandi fram:

On April 5th, the same day I received your email, I received the one from Vueling (Vueling Airlines Case 03535163 Reservation Code JFYVFW) in which they asked me to provide them with proof of expenses. That same day I sent Vueling the maintenance and accommodation expenses that we had – which I had already payed previously – and which served to open the aforementioned claim case.

I did not receive any response, and on May 3rd I re-emailed them requesting a new response, attaching again the proof of expenses, but not receiving any response.

I am attaching pdf documents of the emails where you can verify this data that I am commenting on.

A few days later, I managed to speak with a person from Vueling Customer Service, and after asking about my claim, he told me: "*the case is closed as no compensation is due because the cause of the cancellation was due to the impact of COVID-19*". However, I was given two different answers for the same claim: one due to force major due to adverse weather conditions and the second due to COVID-19. He told me that he did not know anything about the subject and did not give me any phone number where to claim it, and immediately after he hung me up.

I think that this entire process of claiming Vueling is a wasting of time, as it is not going to assume any responsibility on it. Moreover, users and clients are unprotected and unable to claim anything without a law or regulation that forces the company to assume it's responsibilities. I know from other Vueling users and from the Spanish press of similar cases to ours, therefore it seems to be a repetitive procedure of this company.

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 kvartenda var framkvæmt í samræmi við áætlaðan brottfaratíma. Í svári VY sem barst þann 9. nóvember 2022 lagði flugrekandinn tilkynningu frá Airport Associates dags. þann 24. febrúar. 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 stjórnsýslulaga 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 vól; 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.

Það mál sem hér er til úrlausnar er tvíþætt. Annars vegar kemur til álita hvort aflýsing á flugi kvartenda nr. VY8561 þann 25. og 26. febrúar 2022 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Hins vegar kemur til álita hvort að kvartendur eiga rétt á endurgreiðslu vegna útlagðs kostnaðar sem til féll vegna aflýsingu á flugi þeirra.

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. VY8561 frá Keflavík til Barselóna þann 25. febrúar 2022 og að fluginu var aflýst. VY útvegaði kvartendum nýtt flug þann 26. febrúar 2022 sem einnig var aflýst. 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. 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 kvartenda 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 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 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 í tilkynningu Airport Associates dags. þann 24. febrúar er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartenda 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 24. og 25. febrúar, þ.e. flug nr. VY8560 sem síðar átti að framkvæma flug kvartenda, þ.e. flug nr. VY8561. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt og ber því að hafna skaðabótakröfu kvartenda.

Útlagður kostnaður

Kvartendur gera í kvörtuninni einnig kröfu um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði. Við meðferð málsins samþykkti VY að endurgreiða kvartendum útlagðan kostnað gegn framlögðum kvittunum eða öðrum gögnum sem renna stöðum undir slíkan kostnað. Við meðferð málsins sendu kvartendur kvittanir vegna útlagðs kostnaðar þeirra til VY. Í ljósi þess að VY hefur ekki greitt kvartendum útlagðan kostnað þeirra samkvæmt framlögðum kvittunum er því í ákvörðun þessari fjallað um útlagðan kostnað kvartenda.

Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu vegna gisti- og fæðiskostnaðar sem til féll vegna aflýsingu á flugi þeirra á vegum VY þann 25. og 26. febrúar 2022. Kvartendur áttu rétt á hóteltgistingu og fæði samkvæmt b-lið 1. mgr. 5. gr., sbr. einnig a- og b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Kvartendur hafa lagt fram kvittanir vegna gistikostnaðar að upphæð EUR

233,86 og EUR 159,8 vegna fæðiskostnaðar. VY bar skylda til að bjóða kvartendum hótलगistingu og fæði á meðan kvartendur biðu eftir nýju flugi og eiga kvartendur því rétt á endurgreiðslu vegna útlagðs gisti- og fæðiskostnaðar.

Kvartendur gerðu jafnframt kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna hótलगistingar og bílastæðisgjalds í Barselóna. SGS bendir á að bókun kvartenda á vegum VY fól aðeins í sér flug til Barselóna. Þannig verður að líta svo á að Barselóna hafi verið lokaákvörðunarstaður í skilningi h-liðar 1. mgr. 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. VY getur ekki, á grundvelli þeirrar reglugerðar, borið ábyrgð á atvikum sem verða eftir að á lokaákvörðunarstað er komið. Er það því niðurstaða SGS að VY beri ekki að endurgreiða þann kostnað sem kvartendur urðu fyrir eftir að komið var á lokaákvörðunarstað.

Ákvörðunarorð

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

Vueling skal endurgreiða kvartendum gisti- og fæðiskostnað að upphæð EUR 393,66, sbr. a- og b- lið 1. mgr. 9. gr. sbr. einnig b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson