

## **Ákvörðun Samgöngustofu nr. 110/2022 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Vueling Airlines nr. VY8561 þann 27. júní 2022.**

### **I. Erindi**

Þann 18. júlí 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur).

Kvartendur áttu bókað far með flugi Vueling (VY) nr. VY8561 þann 27. júní 2022 frá Keflavík til Barselóna og seinkaði fluginu um 15 klukkustundir og 17 mínútur.

Kvartendur 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 18. júlí 2022. Í svari VY sem barst þann 19. júlí 2022 kom eftirfarandi fram:

First of all; we regret the cancelation of flight VY8561 operated from KEF - BCN on 27/06/2022.

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. You will also find the proof of assistance given to passengers according to article 9 of Regulation.

SGS sendi kvartendum umsögn VY þann 19. júlí 2022. Í svari kvartenda sem barst þann 11. september kom eftirfarandi fram:

Ég hef komið því helsta til skila á eyðublaðinu en þykir mjög sérstakt að á sama tíma og við hefðum átt að lenda var önnur flugumferð á flugvelli í Barcelona, þannig að þau rök Vueling halda tæpast. Þetta er þær upplýsingar sem ég hef um veðuraðstæður í Barcelona þennan dag og setti inn á eyðublaðið:

*Following is the weather forecast for the initial arrival time at BCN:*

*TAF: LEBL 271100Z 2712/2812 18008KT 9999 FEW025 TX28/2712Z TN21/2806Z  
BECMG 2716/2718 24008KT BECMG 2720/2723 33010KT PROB30 TEMPO  
2712/2721 SHRA FEW030CB*

Þar af leiðandi erum við verulega ósátt við að flugi okkar hafi verið aflýst á þeim rökum og erum á þeirri skoðun að ekki hafi verið gefin upp raunveruleg ástæða fyrir því að flugið var fellt niður.

Tjón okkar var meira en það að tapa klukkustundum erlendis. Búið að greiða fyrir gistingu, mat og rútufurðir á dvalarstað ásamt annarri dægurvöl fyrir hópinn sem féll upp fyrir sökum seinkunar.

Upplýsingar um að búið væri að fella niður flugið kom fimm klukkustundum fyrir mætingu. Við vorum að ferðast með hóp ungmenna frá Akureyri og því hálfnuð með ferðalag okkar suður þegar við fengum fregnirnar.

Strax var farið að reyna að ná sambandi við Vueling varðandi annað flug en engin svör fengust. Flugfélaginu bar að útvega okkur gistingu og fæði, sem það gerði en mjög erfitt að nálgast flugfélagið eftir að flugi er aflýst. Allir sem tengdust hópunum reyndu að senda skilaboð (með ýmsum leiðum) voru blokkuð á miðlum (tölvupósti og símtölum). Það var einskær lukka að einn í hópunum þekkti mann sem þekkti mann sem gat reddað símanúmeri innan fyrirtækisins. Við fengum því það sem okkur bar, gistingu og mat en þurftum að hafa mikið fyrir því að ná fram réttindum okkar, og væntum þess að málið verði leitt til lykta og frekari réttindum okkar verði mætt.

### **III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu**

Þágildandi loftferðalögum 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.

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 stjórnisýslulaga 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 seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr.

Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. VY8561 frá Keflavík til Barselóna þann 27. júní 2022 og að fluginu seinkaði um 15 klukkustundir og 17 mínútur. Álitaeftni þessa máls er hvort að seinkun á flugi nr. VY8561 þann 27. júní er bótaskyldt á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að seinkun á flugi 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 27. júní 2022. Þar sem umrædd aflýsing félli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sökum slæmra veðuraðstæðna í Keflavík og lagði flugrekandinn fram veðurgögn máli sínu til stuðnings.

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 27. júní 2022 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu VY að seinka flugi kvartenda.

Í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS kom fram að ekkert var að veðrinu á áætluðum brottfaratíma flugs kvartenda frá Keflavík eða á áætluðum komutíma fyrra flugs sömu vélar frá Barselóna til Keflavíkur þann 27. júní 2022, þ.e. flug nr. VY8560.

Sönnunarbyrði fyrir því að umræddu flugi þann 27. júní 2022 hafi seinkað 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 seinkar.

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 kvartendur 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 seinkunar á flugi Vueling nr. VY8561 þann 27. júní. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því uppfyllt og er krafa kvartenda um staðlaðar skaðabætur samþykkt.

### **Ákvörðunarorð**

Vueling ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, vegna seinkunar á flugi nr. VY8561 þann 27. júní 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, 21. október 2022.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson