

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 76/2022 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Vueling Airlines nr. VY8561 þann 4. apríl 2022.

I. Erindi

29. júní 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Vueling Airlines (VY) nr. VY8561 þann 4. apríl 2022 frá Keflavík til Barselóna. Fluginu var aflýst.

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 30. júní 2022. Í svari VY sem barst þann 19. júlí 2022 kom eftirfarandi fram:

We are contacting you in response to the official complaint with reference number 22062174 filed by Mr. A and inherent to reservation DLCEVE.

In relation to the cancellation of flight VY8561 KEF – BCN on 04/04/2022, please find attached the requested documentation.

Regarding the claim for a compensation, Vueling has analysed 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 cancellation 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.

On the other had, and in order to process the reimbursement of the non-used tickets, we inform you that we have sent a link to the email address @gmail.com through which the claimant will access a virtual assistant / chatbot in order to register his bank details so the wire transfer will be automatically processed for 552,96€.

We remain at your disposal for any questions you may have in this regard and we take the opportunity to send you a cordial greeting.

SGS sendi kvartanda umsögn VY þann 19. júlí 2022. Í svari kvartanda sem barst þann 26. júlí 2022 kom eftirfarandi fram:

Takk fyrir hjálpina, Vueling er búið að leggja inn á mig þær 552,96 EUR sem við borguðum fyrir ferðina.

Auðvitað vill ég fá bætur frá Vueling fyrir að skemma fríð okkar og valdið okkur kostnaði við að breyta flugmiðanum heim með Icelandair til haustsins.

Þegar ég skoðaði flug til og frá Keflavík og Barcelona þá gat ég ekki séð að önnur flugfélög hefðu fellt niður flug þennan dag en ég hef engar forsendur til að meta hvort óveður hafi hamlað þeirra flugi eða ekki.

Ef samgöngustofa (og aðrir farþegar sem áttu bókað far) er sátt við óveðurs-skýringar Vueling þá beygjum við okkur undir þann dóm.

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 lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. 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. 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.

Lofiferðalögum 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 og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Fyrir liggur í málinu að kvartendur átti bókað far með flugi nr. VY8561 frá Keflavík til Barselóna þann 4. apríl 2022 og að fluginu var aflýst. Álitafni þessa máls er hvort að umrædd aflýsing sé bótaskyld á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsing á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar.

Í svari VY vegna kvörtunarinnar vísaði flugrekandinn til þess að ekki væri um bótaábyrgð að ræða vegna aflýsingar á flugi nr. VY8561 þann 4. apríl 2022. Þar sem aflýsing flugsins félli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sökum slæmra veðuraðstæðna í Keflavík þann 4. apríl 2022.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðin um að leggja mat á framlögð veðurgögn VY og skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 4. apríl 2022 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu VY að aflýsa flugi kvartanda.

Í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kom m.a. eftirfarandi fram:

Það var ekkert að veðrinu 4. apríl. Hvorki í Keflavík né á varaflugvöllum

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunninnar að aflýsing á flugi kvartanda til Barcelóna falli ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því uppfyllt og ber því að samþykkja skaðabótakröfu kvartanda.

Ákvörðunarorð

Vueling Airlines ber að greiða hvorum kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 22. september 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson