

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 51/2022 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugum Vueling Airlines nr. VY8561 þann 14., 15. og 16. mars 2022.

I. Erindi

Þann 3. júní 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur).

Kvartendur áttu bókað far með flugi Vueling (VY) nr. VY8561 þann 14. mars 2022 frá Keflavík til Barselóna og var fluginu aflýst.

Kvartendum var útvegað nýtt far með flugi nr. VY8561 þann 15. mars og 16. mars 2022. Þeim flugum einnig aflýst. Að sögn VY var þeim flugum einnig aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem rekja mætti til slæmra veðuraðstæðna.

Kvartendur útveguðu sér sjálfir nýtt far til Barselóna þann 17. mars 2022 með flugi á vegum annars flugrekanda. Kvartendur gera kröfu um fulla endurgreiðslu á flugfargjaldinu sem þeir greiddu fyrir nýja flugfarið til Barselóna.

Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði vegna fyrirframgreiddar þjónustu sem kvartendur áttu ekki kost að hagnýta sér sökum þess að flugum þeirra var aflýst.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu á útlögðum kostnaði 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 3. júní 2022. Í svari VY sem barst þann 8. & 22. júní 2022 kom eftirfarandi fram:

In relation to the incident cited above, 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 / delay] 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.

We inform you that we have already refunded the non used flights and sent a link to the email j*****o@gmail.com through which the claimant will access a virtual assistant / chatbot in order to register his bank details where the transfer will be managed automatically by amount of 413.74€ as alternative transport difference.

In response to your email, we inform you that, as we stated on our previous communication, we are willing to reimburse the difference between the alternative transport purchased by the passengers and the already refunded tickets.

In order to process the payment, we sent a link to the email address j*****o@gmail.com through which the claimant will access a chatbot in order to register his bank details where the transfer will be automatically processed for 413.74€.

On the other hand, we regret to inform you that we are unable to reimburse the hotel, train and meal receipts claimed, as expenses at the destination are not covered by Article 9 of Regulation (EC) No 261/2004.

SGS sendi kvartendum svör VY þann 9. og 22. júní 2022. Í svari kvartenda sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

Unfortunately we cannot accept Vueling answer since several flights were operating from both Barcelona & Keflavik airports the 14th march and also the following days when Vueling cancelled again and again their day by day promised flights; so we must receive a compensation and the payment of the alternative flights, food and lost trains & hotel booked.

So please go ahead with the claim although we have to wait for it because it is our passengers rights and as I learned this is unfortunately a very common bad practice from Vueling.

In total (Soraya&me) we are expecting 2105,61€ (891,87€ due to additional costs + 800€ compensation + 413,74€ of the non used flights) as you can see in the dossier we sent to AESA.

We cannot accept this proposal. We have the right of the non used flight cost and also the alternative one (by the way never proposed during all cancelled flights period). Additionally, Vueling says that the weather was the reason of cancellation, could you please check the flights cancelled in the rest of operators? Could Vueling explain why we were able to fly if weather conditions were so bad, it was a negible action from the icelandic alternative company? Regarding the hotel and train costs at destination, as you can see in our letter, we have them booked before any flight cancellation since were needed for back home, and unfortunately after the first flight cancelled (14th) we re-booked them to following day just after Vueling told us that we could fly the 15th of

march (indicated in their web and screenshot available in the dossier), so now I guess they must be responsible of the costs associated to their decision.

So, obviously, after all the inconveniences caused to us, we also still claim for a compensation, our right, due to the several days of flight delay and the distance from the airports, this is 400€ compensation per each passenger, this is 800€ for Soraya&me).

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 stjórnisýslulaga 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 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.

Staðlaðar skaðabætur á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004.

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. VY8561 frá Keflavík til Barselóna þann 14. mars 2022 og að fluginu var aflýst. VY útvegaði kvartendum nýtt flug þann 15. og 16. mars og var öllum þeim flugum einnig aflýst.

Álitaefni þessa máls er hvort að aflýsing fluga nr. VY8561 þann 14., 15., og 16. mars 2022 eru bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004.

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.

Í svari VY vegna kvörtunar kvartenda vísaði flugrekandinn til þess að ekki væri um bótaábyrgð að ræða vegna aflýsinguna á flugi nr. VY8561 þann 14., 15. og 16. mars 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 flugrekstardeildar SGS beðin um að leggja mat á framlögð veðurgögn VY. Til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 14., 15. og 16. mars 2022 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu VY að aflýsa þessum fjórum flugum.

Í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS kom fram að veðuraðstæður í Keflavík hafi verið mjög slæmar þann 14. mars 2022. Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS er það mat SGS að aflýsing á flugum kvartenda nr. VY8561 þann 14. mars 2022 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Að framangreindu virtu telur SGS að skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar ekki vera uppfyllt varðandi aflýsingu á flugi nr. VY8561 þann 14. mars 2022. Ber því að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur vegna aflýsinguna flugs nr. VY8561 14. mars 2022.

Í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS vegna aflýsinga á flugum nr. VY8561 þann 15. og 16. mars kom fram að veðrið hafi verið fínt, bæði í KEF og varaflugvöllum og það hefði vel verið hægt að fljúga.

Sönnunarbyrði fyrir því að flugum nr. VY8561 þann 15. og 16. mars 2022 hafi verið aflýst 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 er aflýst.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja öfluga vernd fyrir farþega, sbr. 1. inngangслиð 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 kvartandi eigi 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 aflýsinga á flugum Vueling nr. VY8561 þann 15. og 16. mars 2022. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því uppfyllt og er krafa kvartenda um staðlaðar skaðabætur samþykkt fyrir bæði flugin.

Í því samhengi ber að nefna dóm Evrópudómstólsins frá 12. mars 2020, *í máli C-832/18 A and Others g. Finnair Oyj*. Í málinu staðfesti Evrópudómstóllinn að í þeim tilvikum þegar flugi farþega er aflýst og honum er boðið nýtt flug sem einnig er aflýst. Getur farþegi í slíkum tilvikum átt rétt á tvöföldum skaðabótum á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Að því tilskildu að flugi hafi ekki verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3 mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Endurgreiðslu á útlögðum kostnaði kvartenda á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004.

Samkvæmt a-lið 1. mgr. 5. gr. og b-lið 1. mgr. 8. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 áttu kvartendur rétt á að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið var, eftir að ljóst var að flugi kvartenda þann 16. mars 2022 var einnig aflýst.

Kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu á flugfargjaldi því, sem þeir keyptu til að komast til lokaákvörðunarstaðar þann 17. mars 2022. Við meðferð málsins samþykkti VY að endurgreiða kvartendum þann kostnað að fjárhæð EUR 413,74. VY ber því skylda til að endurgreiða kvartendum fjárhæð EUR 413,74 samkvæmt a-lið 1. mgr. 5. gr. og b-lið 1. mgr. 8. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004.

Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði vegna fyrirframgreiddar þjónustu fyrir hótलगistingu og lestarmiða sem þeir áttu ekki kost að hagnýta sér sökum þess að flugum þeirra var aflýst, fæðiskostnaði eftir að kvartendur voru komnir til lokaákvörðunarstaðar og vegna vinnutaps. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum settum með stoð í þeim lögum. Kvartendur verða því að leita réttar síns vegna þessa á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Vueling vegna aflýsinga á flugi nr. VY8561 þann 14. mars 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Vueling ber að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, vegna aflýsingar flugs nr. VY8561 þann 15. mars 2022.

Vueling ber að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, vegna aflýsingar flugs nr. VY8561 þann 16. mars 2022.

Vueling ber að endurgreiða kvartendum flugfargjaldið að fullu sem þeir keyptu til að komast til lokaákvörðunarstaðar þann 17. mars að fjárhæð EUR 413,74 samkvæmt 1. mgr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004.

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

Reykjavík, 15. september 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson