

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 17/2022 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Vueling Airlines nr. VY8561 þann 31. janúar 2022.

I. Erindi

Þann 4. mars 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB(kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Vueling (VY) nr. VY8561 þann 31. janúar 2022 frá Keflavík til Barcelóna og 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 4. mars 2022. Í svari VY sem barst þann 8. mars 2022 kom fram eftirfarandi:

We are contacting you in response to the official complaint with reference number 2203277 filed by Mr Carlos José Lucas Sierra and inherent to reservation NH3FHD.

In relation to the aforementioned claim, we send you attached in this letter, the reports that you requested regarding the rescheduling of flight VY8561 KEF - BCN on 31/01/2021. We also send FDR of the flight with the assistance offered to passengers.

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.

We must inform you that, in this case, no compensation is payable as the flight cancellation was caused by adverse weather conditions, more specifically strong crosswinds and low temperatures that caused the application of restrictions, limitations and additional safety measures. security 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.

SGS sendi kvartendum umsögn VY þann 8. mars 2022. Í svari kvartenda sem barst þann 8. mars 2022 kom fram eftirfarandi:

We kindly ask ICETRA to dictamine if the causes alleged by Vueling are acceptable for this case. We don't agree with the explanation given by the air company. The day of the cancellation the airport was operating and we could see that many other flights arrived and departed. Regarding the limitation in the number of flights operating in the airport this day, alleged by Vueling, in the flight planning shown in the airport screens we could see that there was 30 minutes available time from the previous flight (to Frankfurt) and more than an hour to the next one (to Riga), so it couldn't be a problem.

Due to the above, we kindly request that your entity issue a resolution on our claim. Thank you very much in advance

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 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.

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 kvartendur áttu bókað far með flugi nr. VY8561 frá Keflavík til Barcelóna þann 31. janúar 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 kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar sömu reglugerðar.

Í svari VY vegna kvörtunar kvartenda vísaði flugrekandinn til þess að ekki væri um bótaábyrgð að ræða vegna aflýsingu á flugi nr. VY8561 þann 31. janúar 2022. Þar sem aflýsingin félli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sökum slæmra veðuraðstæðna í Keflavík í fyrra flugi vélarinnar, þ.e. flug nr. VY8560 frá Barcelona til Keflavíkur.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstardeildar SGS beðin um að leggja mat á framlögð veðurgögn VY og skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 31. janúar 2022 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu VY að aflýsa flugi kvartenda.

Í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS kom fram eftirfarandi:

Það var leiðindaveður þennan dag í Keflavík. Seinasta spá sem VY hafði til að ákveða þetta fyrir brottför gerði ráð fyrir snjókomu og lélegu skyggni, ásamt hvassviðri. Miðað við medium bremsu sem er alveg líklegt miðað við þessa spá þá er þessi vindur alveg á crosswind limit fyrir A320/321 flugvél.

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

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Vueling Airlines skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 28. apríl 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson