

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 151/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Vueling nr. VY8561 þann 11. febrúar 2023

I. Erindi

Þann 1. apríl 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. VY8561 á vegum Vueling (VY) þann 11. febrúar 2023 frá Keflavíkflugvelli til Barcelona, Spáni. Fluginu var aflýst skömmu fyrir flug. Með tilkynningu aflýsingar voru kvartendum kynnt réttindi sín til aðstoðar og þjónustu af hálfu VY.

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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu VY.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar VY með tölvupósti þann 9. apríl 2024. Í svari VY, sem barst þann 15. apríl 2024, kom eftirfarandi fram:

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 the 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 adverse weather, 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 within the area managed by such air traffic control area, 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.

Please find also attached the document that shows the assistance provided, with reference to the right to care established by art. 9 Regulation (EC) No 261/2004.

Meðfylgjandi voru viðhlítandi veðurgögn og önnur gögn, sem VY vísar til í svari sínu.

SGS sendi kvartendum svar VY til umsagnar þann 15. apríl 2024. Engin frekari svör bárust frá kvartendum.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

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. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er SGS 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 völ; 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.

Loftferðalögum nr. 80/2022 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

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. VY8561 frá Keflavíkflugvelli til Barcelona, Spáni þann 11. febrúar 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu skömmu fyrir flug. Álitaeftni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn VY til að skera úr um hvort að veðuraðstæður á Keflavíkflugvelli þann 11. febrúar 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu VY að aflýsa flugi kvartenda. Í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kemur fram að vonskuveður hafi verið á öllu landinu 11. febrúar 2023, sem hefði valdið aflýsingu flugsins.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartenda nr. VY8561 þann 11. febrúar 2023 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 14. inngangslíður reglugerðarinnar. Að mati SGS hefur VY þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Endurgreiðsla útlagðs kostnaðar

Fyrir liggur að VY kynnti kvartendum rétt til aðstoðar í kjölfar aflýsingar á umræddu flugi, sem kvartendur þáðu. Telur SGS að VY hafi fullnægt skyldum sínum til aðstoðar skv. 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í tilkynningu um aflýsingu, sem kvartendur fengu, og VY lagði fram undir meðferð málsins, voru kvartendur einnig upplýstir um réttindi sín til þjónustu skv. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartendur hafa ekki lagt fram gögn því til stuðnings að VY hafi ekki fullnægt skyldum sínum að því er varðar rétt kvartenda til aðstoðar. Verður kröfu kvartenda um endurgreiðslu útlagðs kostnaðar af hálfu VY því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Vueling vegna aflýsingar á flugi nr. VY8561 þann 11. febrúar 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu Vueling er hafnað.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 6. nóvember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson