

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 35/2022 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Vueling Airlines nr. VY8561 þann 14. og 15. febrúar 2022.

I. Erindi

Þann 9. mars 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur).

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

Kvartendum var útvegað nýtt far með flugi nr. VY8561 þann 15. febrúar 2022 sem einnig var aflýst. Að sögn VY var báðum flugunum aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem rekja mátti til slæmra veðuraðstæðna.

Kvartendum var síðan útvegað nýtt far með flugi nr. VY8561 þann 16. febrúar 2022.

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.

Kvartendur gera í kvörtuninni kröfu um endurgreiðslu á flugfargjaldi sem þeir áttu bókað á vegum VY frá Barselóna til San Pablo þann 15. febrúar 2022. Við rekstur málsins féllst VY á að endurgreiða kvartendum flugfargjaldið. Er því ekki lengur ágreingur fyrir hendi varðandi þennan kröfulið kvartenda og verður því ekki frekar fjalla um þann þátt málsins.

Kvartendur gera í kvörtuninni einnig kröfu um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði. Engar kvittanir eða önnur gögn voru lögð fram af hálfu kvartenda varðandi útlagðan kostnað þeirra. VY hefur samþykkt að endurgreiða kvartendum útlagðan kostnað gegn framlögðum kvittunum eða gögnum sem renna stöðum undir slíkan kostnað. Er því ekki lengur ágreingur fyrir hendi varðandi þennan kröfulið kvartenda og verður því ekki frekar fjalla um þann þátt málsins.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send VY til umsagnar þann 10. mars 2022. Í svari VY sem barst þann 15. mars 2022 kom eftirfarandi fram:

In relation to the aforementioned claim, we inform you that, we have contacted Mr. ***** at the email address provided () in order to request invoices or other documents related to attendance expenses not provided.

Likewise, we are enclosing documentation regarding the cancellation of flight VY8561 KEF-BCN on 02/14/2022 due to bad weather conditions. In addition, we also send proof of the refund of the unused part of the reservation.

SGS sendi kvartendum umsögn VY þann 15. mars 2022. Engin frekari svör bárust frá kvartendum.

Þann 18. mars 2022 sendi SGS erindi til VY í tengslum við aflýsingu flugs nr. VY8561 þann 15. febrúar sem var svohljóðandi:

Please verify reason for cancellation. Flight VY8560 was estimated to land in KEF 14:25. Metar for 14:30 : wind 170 at 10 kts visibility over 10 km. or good conditions.

Í svari VY við erindi SGS sem barst þann 22. mars 2022 kom eftirfarandi fram:

In response to your email, we inform you that the stimated time of arrival for flight VY8561 KEF – BCN of 15/02/2022 was 20:49:00. Please, fin also attached the corresponding METAR.

Þann 22. mars 2022 sendi SGS annað erindi til VY sem var svohljóðandi:

Can you please clarify and provide evidence of the the operational limits which prevented a legal flight plan for the flight in question.

Í svari VY við erindi SGS sem barst þann 22. mars 2022 kom eftirfarandi fram:

In response to your email, we regret to inform you that we do not have any additional information.

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 stjórnslulaga 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.

Lofthæðalög 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 Barselóna þann 14. febrúar 2022 og að fluginu var aflýst. VY útvegaði kvartendum nýtt flug þann 15. febrúar 2022 sem einnig var aflýst. Álitafni þessa máls er hvort að aflýsing fluga nr. VY8561 þann 14. og 15. febrúar sl. 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 aflýsingu á flugi nr. VY8561 þann 14. og 15. febrúar 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 flugrekstrardeildar SGS beðin um að leggja mat á framlögð veðurgögn VY. Til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 14. og 15. febrúar 2022 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu VY að aflýsa flugi nr. VY8561 þann 14. og 15. febrúar.

Í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS kom eftirfarandi fram:

14. febrúar, var slæmt veður í Keflavík, en mjög fint á Akureyri og Egilstöðum. Veðrið í Keflavík var samt ekki þannig að það hefði átt að stoppa flug. Sé ekki betur en að þeir hafi verið þeir einu sem aflýstu. Veðurspáin, frá kl. 13 er veðrið í lagi, eftir kl. 15 er það orðið ansi hvasst, en samt vel innan marka vélarinnar.

15. febrúar, í þessu tilfelli sé ég ekki neitt í veðurspá né raunveðri sem hefði stoppað flug á þessum degi í Keflavík. Hins vegar var ekki sérstakt veður á Egilstöðum né Akureyri þennan dag og þeir hafa mögulega ekki getað gert löglegt flugplan á Keflavík með varavelli á Íslandi.

Eins og áður kom fram í kafla II., þá sendi SGS beiðni til VY þann 22. mars sl. þar sem farið var fram á að flugrekandinn sýndi fram á hvaða takmarkanir það væru í rekstrarhandbókum flugrekandans sem hafi leitt til aflýsinga á umræddum flugum kvartenda. Í svari VY kom fram að flugrekandinn gæti ekki veitt frekari upplýsingar til að svara erindi SGS.

Sönnunarbyrði fyrir því að umræddum flugum þann 14. og 15. febrúar sl. 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. inngangslið reglugerðarinnar. Með hliðsjón af þeirri vernd, sönnunarskorti af hálfu VY, svari sérfræðings flugrekstardeildar 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 aflýsinga á flugum Vueling nr. VY8561 þann 14. og 15. febrúar 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.

Ákvörðunarorð

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 14. febrúar 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 15. febrúar 2022.

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, 29. júní 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson