

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 116/2022 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Vueling Airlines nr. VY8561 þann 27. júní 2022.

I. Erindi

Þann 12. ágúst 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Lindu Björg K. Kristjánsdóttur (kvartandi).

Kvartandi átti bókað far með flugi Vueling (VY) nr. VY8561 þann 27. júní 2022 frá Keflavík til Barselóna og seinkaði fluginu um 15 klukkustundir og 17 mínútur.

Kvartandi fer 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 12. ágúst 2022. Í svari VY sem barst þann 17. ágúst 2022 kom eftirfarandi fram:

In relation to the incident cited above, 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 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 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.

SGS sendi kvartanda umsögn VY þann 18. september 2022. Í svari kvartanda sem barst þann 6. september kom eftirfarandi fram:

Langar að bæta því við að þegar þau hefðu átt að lenda var önnur flugumferð á flugvellið, þannig að þau rök Vueling halda tæpast. Ég get útvegað upplýsingar um þá flugumferð ef þess er óskað, en tel mögulega að Samgöngustofa eigi auðveldar með

að nálgast þær. Þar af leiðandi erum við verulega ósátt við að flugi okkar hafi verið aflýst á þeim rökum og erum á þeirri skoðun að ekki hafi verið gefin upp raunveruleg ástæða fyrir því að flugið var fellt niður.

Tjón okkar var meira en það að tapa klukkustundum erlendis. Búið að greiða fyrir gistingu og rútuferðir á dvalarstað ásamt annarri dægradvöl fyrir hópinn sem féll upp fyrir sökum seinkunar. Upplýsingar um að búið væri að fella niður flugið kom fimm klukkustundum fyrir mætingu. Við vorum að ferðast með hóp ungmenna frá Akureyri og því hálfnuð með ferðalag okkar suður þegar við fengum fregnirnar.

Strax farið að reyna að ná sambandi við Vueling varðandi annað flug en engin svör fengust. Ég er meðvituð um að þeim bar að útvega okkur gistingu og fæði, sem þeir gerðu en mjög erfitt að nálgast flugfélagið eftir að flugi er aflýst. Allir sem tengdust hópunum reyndu að senda skilaboð (með ýmsum leiðum) voru blokkuað á miðlum (tölvupósti og símtölum). Það var einskær lukka að einn í hópunum þekkti mann sem þekkti mann sem gat reddað símanúmeri innan fyrirtækisins. Við fengum því það sem okkur bar, gistingu og mat en þurftum að hafa mikið fyrir því að ná fram réttindum okkar, líkt og nú.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Þágildandi loftferðalögum 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.

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

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. VY8561 frá Keflavík til Barselóna þann 27. júní 2022 og að fluginu seinkaði um 15 klukkustundir og 17 mínútur. Álitaeftni þessa máls er hvort að seinkun á flugi nr. VY8561 þann 27. júní er bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í svari VY vegna kvörtunar kvartanda vísaði flugrekandinn til þess að ekki væri um bótaábyrgð að ræða vegna aflýsinga á flugi nr. VY8561 þann 27. júní 2022. Þar sem umrædd aflýsing félli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sökum slæmra veðuraðstæðna. Ekki kom fram í svari VY hvort að það voru slæmar veðuraðstæður í Keflavík eða Barselóna sem voru valdar af því að flugi kvartanda seinkaði þann 27. júní 2022. Með umsögn VY var að finna veðurgögn bæði fyrir Barselóna og Keflavík þann 27. júní 2022.

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 eða Barselóna þann 27. júní 2022 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu VY að seinka flugi kvartanda.

Í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS kom fram að ekkert var að veðrinu á áætluðum brottfaratíma flugs kvartanda frá Keflavík eða við brottför fyrra flugs sömu vélar frá Barselóna eða komutíma þess flugs til Keflavíkur þann 27. júní 2022.

Sönnunarbyrði fyrir því að umræddu flugi þann 27. júní 2022 hafi seinkað 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 seinkar.

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 seinkunar á flugi Vueling nr. VY8561 þann 27. júní. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því uppfyllt og er krafa kvartanda um staðlaðar skaðabætur samþykkt.

Ákvörðunarorð

Vueling ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, vegna seinkunar á flugi nr. VY8561 þann 27. júní 2022.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. þágildandi 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, 20. október 2022.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson