

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 36/2023 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugum Vueling Airlines nr. VY8561 þann 14., 15. og 16. mars 2022.

I. Erindi

Þann 16. nóvember 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur).

Kvartendur áttu bókað far með flugi Vueling (VY) nr. VY8561 þann 14. mars 2022 frá Keflavík til Barselóna og var fluginu aflýst. Fluginu var aflýst samdægurs. Að sögn VY var fluginu aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem rekja mætti til slæmra veðuraðstæðna.

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

Kvartendur útveguðu sér sjálfir nýtt far til Barselóna með tengiflugi frá Kaupmannahöfn að kvöldi þann 17. mars 2022. Kvartendur gera kröfu um fulla endurgreiðslu á flugfargjaldinu sem þeir greiddu fyrir nýja flugfarið til Barselóna.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur, endurgreiðslu á útlögðum kostnaði og bætur vegna vinnutaps 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 17. nóvember 2022. Í svari VY sem barst þann 24. nóvember 2022 kom eftirfarandi fram:

Regarding the claim for a compensation, Vueling has analyzed this 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 no compensation is due, because the cancellation of the flight was due to 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 the airport, 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 attached the document that shows the assistance provided, with reference to the right to care established by art. 9 Regulation (EC) No 261/2004.

SGS sendi kvartendum umsögn VY þann 25. nóvember 2022. Í svari kvartenda sem barst þann 2. desember 2022 kom eftirfarandi fram:

We contracted the air transportation services of the company VUELING (Barcelona ESP to Reykjavik ISL) on 11/03/2022 and (Reikiavik ISL to Barcelona ESP) on 14/03/2022 corresponding to flight VY 8561. The distance between the airports is 2.984km and the model flight is VY 8561 is Airbus A320 214SL. When we were going to board when, without prior notice, the flight was cancelled. During the day 14/03/2022 the only company that cancel flights was VUELING as you could see on the picture. Due the cancellation, VUELING allege meteorological conditions. Nevertheless, as it has been accredited in the picture, VUELING is the ONLY COMPANY that has cancelled the flight.

If there had been weather problems, none of the companies would have been able to fly. Therefore, the problem is not an economic weather condition, otherwise a lack of technical, human and material resources. The cancellation can not be covered by a extraordinary circumstance, it has to be classified as a unilateral decision from VUELING.

Because of the cancellation we were sent to a hotel 30 minutes far from the airport. Next day, on 15th March 2022 we returned to the airport in order to take the flight. Also, on 15th VUELING's flight was the only that doesn't departure. The same situation was repeated on 25th March 2022. Finally, we decide to take a flight by our own. So, on 17th we decided to buy the following flight:

Because my professional issue, I am CEO of a Business Group. I had unavoidable professional and personal commitments that I had to postpone as a result of the cancellation of the scheduled flights, which has caused me a series of damages. For that reason, in application of the provision on articles 5, 7, 8 and so on from Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights:

- Compensation from article 7.1.a) from the Regulation ? 400,00.-? for each cancellation of the flight, so 1.200,00.-? per passenger affected.
- Payment of the alternative flights. 357,98.-? per each passenger.
- Compensation for damages caused, because I had to postpone some unavoidable commitments inherent to his position and business and personal responsibility for more than THREE (3) days, amounting to THREE THOUSAND EUROS (3,000).

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. 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 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 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.

Þágildandi 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 reglugerðar EB nr. 261/2004.

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

Álitæfni 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 flugrekstrardeildar 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 þeim 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 flugrekstrardeildar SGS er það mat SGS að aflýsing á flugi 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. inngangslíð 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 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 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.

Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu á flugfargjaldi því, sem þeir keyptu til að komast til lokaákvörðunarstaðar þann 16. mars 2022. Kvartendur greiddu EUR 1579,6 fyrir flugfargjaldið á vegum annars flugrekanda. 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.

VY hefur við meðferð málsins endurgreitt flugfargjaldið sem kvartendur greiddu til VY fyrir loftflutning frá Keflavík til Barcelóna þann 14. mars 2022.

VY ber einnig skylda til að endurgreiða kvartendum þann mismun sem fyrir hendi er í málinu vegna þess fargjalds sem kvartendur greiddu til VY og því fargjaldi sem kvartendur greiddu til annars flugrekanda til að komast til lokaákvörðunarstaðar, sbr. a-lið 1. mgr. 5. gr. og b-lið 1. mgr. 8. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004.

Að lokum ber að fjalla um að einn kvartandi í máli þessu hefur krafist bóta vegna meint vinnutaps. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíka bótakröfu skv. lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verður sá kvartandi því að leita réttar síns vegna þessa á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

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

Vueling ber að greiða kvartenda 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 kvartenda 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.

VY ber að endurgreiða kvartendum mismun á flugfargjaldinu sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast til lokaákvörðunarstaðar og því fargjaldi sem kvartendur greiddu fyrir loftflutning frá Keflavík til Barcelóna, samkvæmt 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 2. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

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, 24. febrúar 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson