

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 39/2022 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Vueling Airlines nr. VY8561 þann 4. apríl 2022.

I. Erindi

Þann 13. apríl 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur átti bókað far með flugi Vueling Airlines (VY) nr. VY8561 þann 4. apríl 2022 frá Keflavík til Barselóna. Fluginu var aflýst.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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 18. apríl 2022. Í svari VY sem barst þann 21. apríl 2022 kom eftirfarandi fram:

Attached we send you documentation referring to the cancellation of flight VY8561 KEF - BCN on 04/04/2022 and the refund of the reservation (JHFC7A)

Regarding the 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 the severe 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.

The last two screenshots refer to the refund of the reservation on the same card with which it was purchased. Lastly, we should point out that it is not clear to us what concept the €47.00 invoice sent to us may refer to. We would appreciate a clarification on this. We remain at her

disposal for any questions she may have in this regard and we take this opportunity to send her a cordial greeting.

SGS sendi kvartanda umsögn VY þann 22. apríl 2022. Í svari kvartanda sem barst þann 27. apríl 2022 kom eftirfarandi fram:

Ef við skiljum póstinn frá Vueling rétt, þá munu þeir endurgreiða útlagðann kostnað okkar hjá Vueling (EUR 953.96 og 27.20 alls EUR 981.16). Annann kostnað okkar sem við höfum greitt þeas. kostnað vegna Hótel afbókunar EUR 138.25 sem gjaldféll vegna niðurfellingar ferðarinnar og er gjaldkræfur sé afbókað innann 2ja daga frá áætlaðri komu. Að auki vorum við búin að greiða EUR 47.00 fyrir móttöku á flugvellinum og akstur til hótelsins. Reikningar fyrir þessum kostnaðarliðum sendi ég með í viðhengi með kvörtun okkar til Samgöngustofu, og liggja því fyrir. Þessa kostnaðarliði gerum við kröfu um að fá bætt að fullu.

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 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 vö; 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. 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 og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Fyrir liggur í málinu að kvartendur átti bókað far með flugi nr. VY8561 frá Keflavík til Barselóna þann 4. apríl 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 kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar.

Í svari VY vegna kvörtunarinnar vísaði flugrekandinn til þess að ekki væri um bótaábyrgð að ræða vegna aflýsingar á flugi nr. VY8561 þann 4. apríl 2022. Þar sem aflýsing flugsins félli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sökum slæmra veðuraðstæðna í Keflavík þann 4. apríl 2022.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðin um að leggja mat á framlögð veðurgögn VY og skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 4. apríl 2022 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu VY að aflýsa flugi kvartanda.

Í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS kom m.a. eftirfarandi fram:

Það var ekkert að veðrinu 4. apríl. Hvorki í Keflavík né á varaflugvöllum

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

Kvartendur lögðu fram bótakröfu vegna endurgreiðslu kostnaðar vegna hótels og þjónustu í Barselóna.. Flugrekandi ber ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 ábyrgð á því tjóni kvartanda. Sker SGS því ekki úr um bótarétt kvartanda á öðrum grundvelli en þeim sem fella má undir framangreinda reglugerð, sbr. úrskurð IRR11040055. Verða kvartendur því að hafa slíka kröfu uppi á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

Vueling Airlines ber að greiða hvorum kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kröfu kvartanda um endurgreislu kostnaðar úr hendi Vueling Airlines 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 31. maí 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson