

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 12/2023 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Vueling Airlines nr. VY8561 þann 29. júní 2022.

I. Erindi

Þann 19. ágúst 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Vueling (VY) nr. VY8561 þann 29. júní 2022 frá Keflavík til Barselóna og seinkaði fluginu um sólarhring.

Kvartandi fer 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 19. ágúst 2022. Í svari VY sem barst þann 24. ágúst 2022 kom eftirfarandi fram:

First of all; we regret the rescheduling of flight VY8561 KEF – BCN of 29/06/2022.

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 rescheduling 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.

Please confirm the information on our attachment documents.

SGS sendi kvartanda umsögn VY þann 3. nóvember 2022. Í svari kvartanda þann 13. nóvember kom m.a. fram að:

Ég hef farið yfir umsögnina og ég er ósammála því sem Vueling segir því það var mjög gott veður umrætt kvöld (29. júní 2022) bæði hér á Íslandi og í Barcelona. ("because the cancellation of the flight was caused by the adverse weather conditions....").

Þann 6. febrúar 2023 sendi SGS erindi til kvartanda þar sem óskað var eftir kvittunum eða öðrum gögnum sem gætu rennt stoðum undir kröfu kvartanda vegna útlagðs kostnaðar. Erindið var ítrekað þann 12. febrúar 2023. Engin svör bárust frá kvartanda.

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 þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra laga geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Samgöngustofa bendir á að þar sem atvik kvörtunarinnar gerast í tíð eldri loftferðalaga nr. 60/1998, fer um málið eftir þeim lögum þótt ný lög um loftferðir nr. 80/2022 hafi tekið gildi á Íslandi. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði loftferðalaga nr. 60/1998, og stjórnsýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. laganna, 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 SGS 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.

Loffferðalög 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 að kvartandi átti bókað far með flugi nr. VY8561 frá Keflavík til Barselóna þann 29. júní 2022 og að komu flugsins til Barselóna seinkaði um sólarhring vegna slæmra veðuraðstæðna.

Staðlaðar skaðabætur á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004.

Til álita kemur hvort að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Flugrekandi í máli þessu hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á varaflugvöllum fyrir flugið á áætluðum komutíma þess til Keflavíkur. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar.

Sérfræðingur SGS í flugrekstrardeild, staðfesti veðurgögn VY og í svari hans sagði:

Gott veður í Keflavík en spá undir lágmörkum á varaflugvöllum á Íslandi. Spáin fyrir Akureyri og Egilsstaði var TEMPO spá um lágskýjað og þoku.

Þá verður ekki séð að VY hafi getað komið í veg fyrir þá víxlverkandi seinkun sem kom til vegna framangreindra aðstæðna í fyrra flugi vélarinnar, þ.e. flug VY8560 frá Barselóna til Keflavíkur þann 29. júní 2022 sem síðar átti að framkvæma flug kvartanda, þ.e. flug nr. VY8561 þann sama dag.

Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi kvartanda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi VY.

Endurgreiðslu á útlögðum kostnaði á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004.

Í kvörtun kvartanda kom fram að honum var ekki boðin sú þjónusta sem kvartandi átti rétt á samkvæmt 1. mgr. 9. gr., sbr. 1. mgr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna sólarhrings seinkunar á flugi þeirra. Sú þjónusta sem flugrekandanum bar skylda til að bjóða kvartanda í máli þessu að kostnaðarlausu er samkvæmt 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar, máltíð og hressing í samræmi við lengd tafarinnar, flutningur til og frá flugvelli og gisting.

Kvartandi gerði kröfu um endurgreiðslu úr hendi flugrekanda vegna hótélkostnaðar og flutningskostnaðar á milli flugvallar og gístaðstöðu. Kvartandi lagði ekki fram við meðferð málsins kvittanir eða önnur gögn til að sýna fram á tjón sitt. Þrátt fyrir að SGS hafi sérstaklega óskað eftir slíkum gögnum frá kvartanda.

Í 3. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er kveðið á um að hafi þjónustuveitandi ekki sinnt upplýsingaskyldu sinni gagnvart farþega um rétt hans til bóta, greiðslu kostnaðar vegna gistingar, fæðis, samskipta, flutnings milli staða eða annars tengds kostnaðar eða aðstoð sem hann á rétt á, og farþeginn hefur lagt í kostnað sem hann getur ekki sýnt fram á með sannanlegum hætti, er [Samgöngustofu] heimilt að ákvarða þann kostnað. Í því samhengi ber að benda einnig á að í útgefnum leiðbeiningum um túlkun á reglugerð EB nr. 261/2004 frá 10. júní 2016, segir:

If care is nevertheless not offered even though it should have been, passengers who have had to pay for meals and refreshments, hotel accommodation, transport between the airport and place of accommodation and/or telecommunication services can obtain reimbursement of the expenses incurred from the air carrier, provided they were necessary, reasonable and appropriate.

Með hliðsjón af framangreindu má sjá að krafa er gerð um að farþegar sem verða fyrir útlögðum kostnaði verða að sýna fram á kostnað til að endurgreiðsluréttur vegna hótalgistingar og flutnings til og frá flugvelli kom til álita. Í máli þessu lagði kvartandi ekki fram kvittanir til stuðnings kröfu sinni og í því ljósi ber að hafna kröfu kvartanda um skaðabætur vegna gisti- og flutningskostnaður til og frá gistaðstöðu.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Vueling samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

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, 28. febrúar 2023

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson