

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 212/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi VY8561 þann 17. júní 2017.

I. Erindi

Þann 12. nóvember 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD(kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Vueling Airlines (VY) nr. VY8561 frá Keflavík til Barcelona þann 17. júní 2017. Áætluð brottför var kl. 22:40 en raunveruleg brottför var kl. 16:00 næsta dag, eða seinkun um rúmlega 17 klukkustundir.

Kvartendur fara fram á skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 148/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi VY kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 13. nóvember 2017. Í svari VY sem barst SGS þann 14. nóvember 2017 kemur fram að fyrra flug vélarinnar sem átti síðar að framkvæma flug kvartenda hafi seinkað á leið til Íslands. Að sögn flugrekanda var vélin á leið frá Barcelona til Keflavíkur en þurfti að snúa til Edinborgar vegna veðuraðstæðna í Keflavík sem hefðu getað stofnað fluginu í hættu við landingu, sérstaklega í ljósi þess að viðgerðir stóðu yfir á flugbraut Keflavíkurflugvallar þann 17. júní 2017 sem hafði einnig áhrif á skilyrði vélarinnar til landingar. Vélin beið yfir nótt í Edinborg og hélt síðan áfram leið til Keflavíkur. Urðu framangreindar tafir valdur á seinkun á brottför á flugi kvartenda.

SGS sendi kvartendum svar VY til umsagnar. Í svari kvartenda sem barst þann 4. desember 2017 tiltóku kvartendur að erfitt væri að skilja umsögn VY þar sem farþegar höfðu ekki sérfræði þekkingu á því sviði sem um ræðir. Kvartendur héldu því fram í svari sínu að VY hefði getað útveg aðra flugvél til að stytta þá seinkun sem fyrir hendi var á komu þeirra til Barcelona. Að lokum ítrekuðu kvartendur fyrri kröfur.

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. loftferðarlaga. 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 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. Þetta dómafordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

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 og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi VY8561 þann 17. júní 2017 og að rúmlega 17 klukkustunda seinkun varð á komu kvartenda til Barcelona. Álitaefti þessa máls er hvort að seinkun á fluginu megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangsslið reglugerðarinnar. Að mati Samgöngustofu hefur VY sýnt nægjanlega fram á að slæmar veðuraðstæður voru fyrir hendi á Keflavíkurflugvelli þann 17. júní 2017 og því hafi óviðráðanlegar aðstæður verið valdur að seinkun á komu fyrra flugs sömu vélar sem átti að framkvæma flug kvartenda.

Það er mat Samgöngustofu að framangreind seinkun varð óhjákvæmilega valdur að seinkun á síðara flugi vélarinnar, þ.e. flugi kvartanda nr. VY8561, og verður ekki séð að VY hefði getað

komið í veg fyrir þessa síðari seinkun. Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfum kvartenda vegna seinkunar á flugi VY8561 þann 17. júní 2017.

Að því er varðar kröfu kvartenda um endurgreiðslu drykkjarkostnaðar að fjárhæð EUR 9,4 verður ekki séð að VY hafi boðið kvartendum hressingu í samræmi við a) lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar (EB) nr. 261/2004, sbr. c- lið 1. mgr. 6. gr. sömu reglugerðar, þar sem fram kemur að þegar flugrekandi hefur ástæðu til að ætla að flugi seinki fram yfir áætlaðan brottfarartíma um nánar tiltekin klukkustundafjölda, skuli bjóða farþegum máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafar. Með vísan til framangreinds er það mat Samgöngustofu að VY beri að greiða kvartendum útlagðan kostnaði í samræmi við reikning í framlögðum gögnum málsins að fjárhæð EUR 9,4, sbr. 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 8. gr. reglugerð nr. 10418/2012.

Kvartendur hafa í máli þessu krafist skaðabóta vegna ófjárhagslegs tjóns sem má að mati þeirra rekja til seinkunar á brottför á flugi VY8561. Samgöngustofa hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfu samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Kvartendur verða því að leita réttar síns fyrir slíkum kröfum á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Vueling Airlines skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Vueling Airlines ber að endurgreiða útlagðan kostnað kvartenda vegna drykkjarkaupa samkvæmt reikningi í gögnum málsins, að upphæð EUR 9,4 skv. 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

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, 9. nóvember 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Andri Rúnar Gunnarsson
lögfræðingur