

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 36/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi
VY8560 þann 17. júní 2017.**

I. Erindi

Þann 18. júlí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi ásamt tíu fjölskyldumeðlimum átti bókað far með flugi Vueling Airlines (VY) nr. VY8560 frá Barcelona til Keflavíkur þann 17. júní 2017. Brottför var kl. 19:25 og áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 21:55 17. júní 2017. Við komu til Keflavíkur voru veðuraðstæður svo slæmar að hætta varð við landingu og snúa þurfti við til varaflugvallar í Edinborg. Að endingu var lent í Keflavík 20. júní 2017 kl. 01:30, eða 57 klukkustunda og 55 mínútna seinkun í heild.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

Eftir landingu í Edinborg keypti kvartandi og fjölskylda hans flugfarmiða með öðru flugfélagi til Keflavíkur. Quartandi fer því fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Við landingu á flugi VY í Edinborg ca. kl. 01:00 18. júní s.l. að staðartíma var veruleg óvissa um hvort halda ætti aftur til Barcelona eða hvort að koma ætti farþegum fyrir á hóteli í Edinborg. Að lokum var ákveðið að farþegar skyldu gista í Edinborg og var hótélherbergjum útvegað fyrir farþega. Miðað við frásögn kvartanda fékk hann eða fjölskylda hans engar upplýsingar um fyriráætlanir um að hætt hefði verið við að snúa aftur til Barcelona né að gestir ættu rétt á gistingu á hótélherbergi. Kveðst kvartandi að hann og fjölskylda hans hafi engar upplýsingar fengið um rétt sinn né þau úrræði sem stóðu til boða. Gögn málsins sýna að VY sendi tölvupóst á farþega kl. 00:04 18. júní s.l. með upplýsingum um stöðu mála þar sem m.a. komu fram réttindi farþega og þau úrræði sem voru í boði. Quartandi og fjölskylda hans sáu þann tölvupóst fyrst við komu heim til Íslands. Þar sem þau vissu ekkert um stöðu mála töldu þau rétt að kaupa nýtt flugfar með öðru flugfélagi. Flugu kvartandi og fjölskylda hans heim á nýju miðunum 18. júní 2017, með brottför frá Edinborg kl. 13:00.

Samgöngustofa sendi VY kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 18. ágúst 2017. Í svari VY sem barst SGS þann 28. ágúst sl. kom fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða

skaðabætur vegna veðuraðstæðna. Með tölvupósti 28. ágúst s.l. benti SGS VY á að ekki væri verið að biðja um skaðabætur heldur endurgreiðslu á flugfargjöldum. Í svari VY sem barst SGS 5. október 2017 eru aðgerðir VY útlistaðar í tímaröð en þar kemur m.a. fram að flugfélagið hafi reynt að upplýsa farþega um réttindi þeirra vegna aðstæðnanna en þar kemur einnig fram að erfitt hafi reynt að staðfesta aðgerðir þar sem aðstæður hafi verið erfiðar.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 6. október s.l. Í svari kvartanda sem barst Samgöngustofu þann 16. október s.l. ítrekar kvartandi kröfur sínar.

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 stjórnarsýslulaga 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.

Í tilvikum aflýsinga eða seinkana sem eru lengri en 5 klukkustundir ber að líta til 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig a-lið 1. mgr. 5. gr. og iii-lið 1. mgr. 6. gr., þegar meta á hver réttindi flugfarþega eru í slíkum aðstæðum. Í a-c liðum 1. mgr. 8. gr. kemur skýrlega fram að þegar greinin eigi við skulu flugrekendur gefa farþegum valkosti í stöðunni á þá leið að fá flugfar endurgreitt að fullu, að fá flug til baka til upprunalegs brottfararstaðar og að breyta flugleið svo fljótt sem auðið er eða þegar farþega hentar betur.

Í 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að í tilvikum aflýsinga, neitun um far eða a.m.k. tveggja tíma seinkana skuli flugrekandi afhenda hverjum farþega skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina.

Kvartandi og fjölskylda hans áttu bókað far með flugi VY8560 frá Barcelona til Keflavíkur þann 17. júní 2017. Fyrir liggur að fluginu var snúið við til Edinborgar vegna slæmra veðuraðstæðna í Keflavík. Ollu þessar breyttu aðstæður verulegri töf á komu til Keflavíkur, eða rúmlega tveggja sólahringa seinkun. Hafði kvartandi og fjölskylda hans því rétt skv. fyrrgreindri 2. mgr. 14. gr.

Kvartanda og fjölskyldu hans virðist ekki hafa verið afhentar skriflegar upplýsingar á pappír um rétt sinn og þá aðstoð sem var í boði í kjölfar landingar í Edinborg. Kvartandi virðist hins vegar hafa fengið tölvupóst frá VY fyrir landingu í Edinborg þegar ljóst var að hætta þurfti við landingu í Keflavík. Í þeim tölvupósti koma sannanlega fram þau réttindi sem fjallað er um í 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS verður engu að síður að túlka 2. mgr. 14. gr. á þann veg að hver og einn farþegi í flugi sem er aflýst, neitað um far eða seinkað um meira en 2 klst. verði að berast einhverskonar bréflugar upplýsingar strax, eða sem fyrst, sem gefi til kynna hver réttindi farþegans eru eða hvar farþegar muni fá frekari upplýsingar um réttindi sín. Það að flugrekendur sendi upplýsingar á grundvelli 2. mgr. 14. gr. í formi tölvupósts er eðlileg og forsvaranleg aðferð til að koma upplýsingum til skila til farþega að mati SGS. En farþegar verða engu að síður að vera upplýstir um að slíkar upplýsingar, t.d. vegna seinkunar eða aflýsingar á flugi, munu berast þeim í formi tölvupósts. Þá verður flugrekandi einnig að gera eðlilegar ráðstafanir gagnvart þeim sem eiga ekki eða hafa ekki aðgang að tölvupóstfangi. Ljóst er að hvorki kvartandi né fjölskylda hans fengu upplýsingar um að þeim hafði borist tölvupóstur sem tiltæki réttindi þeirra. Því gátu þau ekki vitað að slíkar upplýsingar hefðu þegar borist þeim. Af hálfu VY hefði átt að berast skýr skrifleg skilaboð um að upplýsingar um réttindi þeirra og stöðu flugsins bærust þeim í tölvupósti. Þar sem það var ekki gert vanrækti VY skyldur sínar skv. 2. mgr. 14. gr.

Vanræksla VY við að uppfylla skyldur sínar skv. fyrrgreindum ákvæðum gaf kvartanda og fjölskyldu hans fullt tilefni til að haga flugferð sinni sjálf með því að panta flugmiða með öðru flugfélagi á forsvaralegan hátt. Hefðu þau verið réttilega upplýst um réttindi sín hefðu þau átt rétt á endurgreiðslu í samræmi við a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Með framangreint til hliðsjónar er það mat SGS að kvartandi og fjölskylda hans eigi rétt á endurgreiðslu fyrir verð flugfarmiða í flugi VY8560.

Einnig ber að líta til þess að gögn málsins sýna fram á að aðrir farþegar í sama flugi hafa fengið flugfargjald sitt endurgreitt frá VY.

Ákvörðunarorð

Vueling Airlines skal endurgreiða kvartanda og fjölskyldu hans verð farmiða að fullu í flugi VY8560, sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Vueling Airlines hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrimælum beint til Vueling Airlines að félagið fari eftir ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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, stjórnsýslustofnun

samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 20. desember 2017

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur