

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 93/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi  
VY8560 þann 17. júní 2017.**

**I. Erindi**

Þann 5. júlí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A, f.h. hennar sjálfrar og 5 annarra farþega sem bókuðu flugfarið undir sama bókunarnúmeri (kvartendur). Quartendur áttu bókað far með flugi Vueling Airlines (VY) nr. VY8560 frá Barcelona til Keflavíkur þann 17. júní 2017. Brottför átti sér stað á réttum tíma. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 22:00 þann 17. júní 2017. Vegna veðurs þurfti að hætta við landingu í Keflavík og snúa fluginu til landingar í Edinborg þar sem lent var kl. 00:01 þann 18. júní 2017. Gistu farþegar um morguninn í Edinborg og var flogið aftur til Keflavíkur kl. 22:19 þann 18. júní 2017. Koma til Keflavíkur var kl. 00:38 þann 19. júní 2017, eða 26 klukkustunda og 38 mínútna seinkun.

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

Kvartendur fara fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi VY kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 7. júlí 2017. Í svari VY sem barst SGS þann 14. júlí 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að hætt hafi verið við landingu í Keflavík vegna veðurs. Að mati félagsins teljast slæmar veðuraðstæður vera óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þá telur VY að félagið hefði ekki getað gripið til annarra ráðstafana en gerðar voru eftir landingu í Edinborg til að lágmarka seinkun í kjölfar hinna óviðráðanlegu aðstæðna. Því sé ekki um bótaskylda seinkun að ræða að mati VY.

SGS sendi kvartendum svar VY til umsagnar þann 15. júlí 2017. Í svari kvartenda sem barst þann 25. júlí 2017 kemur m.a. fram að verulega skorti á upplýsingagjöf flugrekandans á meðan beðið var eftir nýju flugi.

### 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 stjórnsýslulaga 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 VY8560 þann 17. júní 2017 og að rúmlega 26 klukkustunda seinkun varð á komu til Keflavíkur. Álitæfni þessa máls er hvort að seinkun á flugi VY8560 þann 17. júní 2017 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. inngangslíð reglugerðarinnar.

Að mati SGS hefur VY sýnt nægjanlega fram á að veðurskilyrði voru slæm í Keflavík kvöldið 17. júní 2017. Ákvörðun flugáhafnar um að halda til varaflugvallar verður ekki endurskoðuð af hálfu SGS. Telur SGS því að rekja megi viðsnúning til varaflugvallar á flugi VY8560 þann 17. júní 2017 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Verði seinkun á flugi vegna óviðráðanlegra aðstæðna hvílir skylda á flugrekendum til að lágmarka neikvæðar afleiðingar og frekari seinkun vegna fyrrgreindra aðstæðna. Rúmlega 22 klukkustundir liðu frá landingu á flugi VY8560 í Edinborg þar til flugið lagði aftur af stað til Keflavíkur. Fyrirsjáanlegt er að nokkur seinkun verði í kjölfar þess að snúa þurfi til landingar á fjarlægum varaflugvelli í kjölfar óviðráðanlegra aðstæðna og að röskun verði á flugáætlun flugrekanda og ferðalagi farþega. Að mati SGS var seinkunin ekki óeðlileg með hliðsjón af atvikum og aðstæðum í málinu.

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.

Kvartendur virðast ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í kjölfar seinkunar og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

### **Ákvörðunarorð**

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

Vueling Airlines hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrirmælum beint til Vueling Airlines að félagið fari að 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 29. maí 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur