

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 55/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi VY8561 þann 13. júní 2017.

I. Erindi

Þann 6. mars 2018 barst Samgöngustofa kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Vueling (VY) VY8561 frá Keflavík til Barcelóna þann 13. júní 2017. Flugíð var framkvæmt næsta dag.

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

Samgöngustofa sendi VY kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 7. mars 2018. Í svari VY sem barst samdægurs kom fram m.a. eftirfarandi:

„In this case, we regret to advise no compensation is due, because the cancellation of the flight was caused by the bad weather conditions at the KEF airport and specially his alternative airports (BIEG and BIAR) 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.

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 least minimize the disruption.“

Með tölvupósti þann 7. mars 2018 sendi SGS kvartendum svör VY til athugasemda. Í svari kvartenda sem barst samdægurs tiltóku kvartendur í fyrsta lagi að öll flug frá Keflavíkurlflugvelli þann 13. júní 2018 hafi verið á áætlun. Í öðru lagi að kvartendur hafi margítrekað óskað eftir frekari útskýringum frá félaginu um ástæður þess að fluginu hafi verið aflýst en ekki fengið frekari svör frá flugfélaginu. Í þriðja lagi bentu kvartendur á að í svörum VY hafi komið fram að félagið hafi leitað eftir því að fá leiguaðila til að framkvæma umrætt flug og því samhengi bentu kvartendur á að því hafi ekki verið um óviðráðanlegar aðstæður að ræða heldur innri skipulagsvandamál hjá VY sem hafi verið valdur að því að fluginu var aflýst.

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 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 sbr. 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 boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. ef flugi er aflýst. 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 vól; 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. 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 .

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi VY8561 þann 16. júní 2017 og að flugið var framkvæmt þann 17. júní 2017. Álitafni þessa máls er hvort að aflýsingu 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. inngangslíð reglugerðarinnar. Við yfirferð sérfræðinga Samgöngustofa á framlögðum veðurgögnum var ekki hægt að sjá að veðuraðstæður hafi verið slæmar á Keflavíkurlflugvelli á brottfarardegi. Með hliðsjón af framangreindu og að VY lagði engin gögn fram sem sýndu fram á slæmar veðuraðstæður sem hefðu getað haft áhrif á fyrri flug sömu vélar í Keflavík telur Samgöngustofa að VY hafi ekki sýnt nægjanlega fram á að rekja mætti seinkun flugs VY8561 þann 16. júní 2017 til óviðráðanlegra aðstæðna vegna veðurs sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Ber því að fallast á kröfu kvartenda um rétt þeirra til staðlaðra skaðabóta vegna seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Vueling skal greiða hvorum kvartanda 400 evrur í staðlaðar skaðabætur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 14. ágúst 2019

Aron Freyr Jóhannsson

Andri Rúnar Gunnarsson