

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 6/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi VY8561 þann 22. ágúst 2016.

I. Erindi

Þann 1. september sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A, hér eftir kvartandi. Kvartandi átti bókað flug með flugi Vueling (VY) 8561 þann 22. ágúst, áætluð brottför var kl. 03:15 en raunveruleg brottför var kl. 08:30.

Kvartandi fer fram á bætur skv. 7. gr. ESB reglugerðar nr. 261/2004 sbr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi VY kvörtunina til umsagnar þann 2. september og ítrekaði beiðni um svar þann 19. september. Svar VY barst þann 28. september og þar kemur m.a. fram að félagið samþykkti kröfu kvartanda. Í öðrum pósti þann 30. september dregur VY fyrra svar sitt til baka og segir að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða þar sem flugvöllurinn hafi verið lokaður þegar framkvæma átti flug kvartanda. Því til staðfestingar sendi VY afrit af NOTAM (Notices to airmen) nr. 538/16 sem Isavia hafði gefið út 21. ágúst kl. 16:44 þar sem tilkynnt er um lokun flugvallarins. SGS sendi kvartanda erindi VY 30. september og fékk svar til baka sama dag þar sem kvartandi bendir á misvísandi svör VY og fer fram á að SGS ákvarði í málinu.

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 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.

Álitamálið í þessu máli er hvort að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða. VY bendir á skv. NOTAM nr. 538/16 frá Isavia þá var flugvöllurinn lokaður vegna manneklu milli kl. 02:00 og 07:00, eða á þeim tíma sem flug kvartanda átti að fara í loftið. Það er mat SGS að þessa lokun megi flokka sem óviðráðanlegar aðstæður og samþykktir því skýringar VY. Kröfu kvartanda um bætur úr hendi VY er hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um bætur úr hendi Vueling er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis 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. mars 2017

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir