

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 9/2016 vegna kvörtunar um seinkun á flugi VY8561 þann 1. júlí 2014.

I. Erindi

Þann 23. mars 2015. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá spænsku flugmálastjórninni, Agencia Estatal de seguridad Aérea f.h. A, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað far með flugi Vueling (VY) VY8561 frá Keflavík til Barcelona þann 1. júlí 2014. Brottför flugsins seinkaði um eina klukkustund sem varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu með Ryanair frá Barcelona til Oporto Portúgal og þurftu að kaupa nýja farmiða með Vueling frá Barcelona til nýs áfangastaðar, Aeropuerto de Santiago de Compostela á spáni. Kvartendur fara fram á endurgreiðslu aukakostnaðar og endurgreiðslu farmiðanna með Ryanair sem ekki voru notaðir.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi VY kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 24. mars 2015, var barst frá félaginu 7. apríl. Í svari félagsins kemur fram að tengiflug kvartanda hafi ekki verið á vegum þess o.p.a.l. beri það ekki ábyrgð á því og þurfi því ekki að borga bætur.

Þann 27. apríl sendi Samgöngustofa kvartanda svar VY til athugasemda. Engar athugasemdir báruast frá kvartanda.

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 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.

Loftferðalögum 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 VY beri ábyrgð á tengiflugi kvartanda með Ryanair vegna þess að seinkun á flugi félagsins frá Keflavík varð til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu. Á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, er ljóst að flugrekandi ber ekki ábyrgð á sjálfstæðu tengiflugi farþega né öðrum kostnaði er á farþega kann að falla, eftir að hafa komið farþegum sínum til þess lokaákvörðunarstaðar er honum bar skylda til, samkvæmt samningi milli farþega og flugrekanda. Samningur kvartanda við VY snéri einungis að því að koma kvartendum til Barcelona. Seinkun á komu til Barcelona var einungis ein klukkustund Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Vueling er því hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar 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, 31. mars 2016

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir