

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 174/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi VY8561 þann 12. september 2017.

I. Erindi

Þann 2. október 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi Vueling airlines (VY) nr. VY8561 frá Keflavík til Barcelona þann 12. september 2017 en fluginu var aflýst. Kvartendur fengu nýtt flugfar með VY síðar sama dag kl. 18:27, og kom hann því á áfangastað rúmum 17 klukkustundum síðar en áætlað var.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi VY kvörtunina til umsagnar. Í svari VY kom fram að orsök aflýsingarinnar mætti rekja til verkfalls franskra flugumferðastjóra sem félagið telur að falli undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Því taldi félagið að ekki væri um bótaskylda aflýsingu að ræða. Lagði félagið einnig fram tilkynningu um verkfallið sem var dagsett 8. september 2017, þ.e. fjórum dögum fyrir brottfarardag hins aflýsta flugs.

Með tölvupósti þann 4. október 2017 sendi SGS kvartendum svör VY til athugasemda. Frekari svör bárust ekki frá kvartendum.

Með tölvupósti, dags. 16. mars 2018, óskaði SGS eftir nánari upplýsingum frá VY um tildrög og ástæður aflýsingarinnar. Í svari VY, dags. 28. mars 2018, kom fram að fyrra flug vélarinnar, þ.e. VY8560 frá Barcelona til Keflavíkur (fyrsta flug á undan flugi kvartenda), hafi lagt af stað í tveggja klukkustunda og fjögurra mínútna seinkun. Þessa seinkun hafi mátt rekja til seinkunar á komu enn fyrra flugs sömu flugvélar til Barcelona. Það flug (annað flug á undan flugi kvartenda), hafi verið í seinkun sem nam í heild tveimur klukkustundum og fjórum mínútum að tímalengd, en þar af hafi truflanir vegna flugumferðarstjórnar í því flugi numið einni klukkustund og 19 mínútum að tímalengd. Annað flugið á undan flugi kvartenda varð einnig fyrir 45 mínútna seinkun vegna fyrra flugs sömu flugvélar (þriðja flug á undan flugi kvartenda) og heldur flugrekandi því fram að sú seinkun hafi einnig komið til vegna truflana á flugumferðarstjórn. Þá varð flug VY8560 einnig fyrir minniháttar töf á leið sinni til Keflavíkur, að tímalengd sjö mínútur. Framangreindar seinkanir hafi orðið til þess að áhöfn flugvélarinnar fór yfir hámark leyfilegs vinnutíma og hafi áhöfnin því ekki getað framkvæmt flug kvartenda VY8561 eins og áætlað var. Að loknum lögbundnum hvíldartíma hafi flugið svo verið