

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 11/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi VY 6181 þann 26. ágúst 2016.

I. Erindi

Þann 20. október 2016 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur átti bókað far með flugi Vueling Airlines (VY) nr. VY 6181 frá Keflavík til Rómar þann 26. ágúst 2016. Áætluð brottför frá Keflavík var kl. 03:05 en kl. 01:07 var kvartendum tilkynnt um seinkun flugsins til næsta dags vegna slæmra veðuraðstæðna í Keflavík.

Kvartendur hafna því að veðuraðstæður hafi verið slæmar þennan dag og telja VY bótaskyld vegna seinkunarinnar.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi VY kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 24. október 2016. Í svari VY sem barst Samgöngustofu þann 7. nóvember sl. kemur fram að seinkun flugs VY 6181 þann 26. ágúst 2016 hafi komið til vegna slæmra veðuraðstæðna sem félagið hafi með engu móti getað komið í veg fyrir. VY hafi staðið frammi fyrir óviðráðanlegum aðstæðum sem hafi haft neikvæð áhrif á flugáætlun félagsins. VY skilji vel óþægindi farþeganna, það sé stefna félagsins að veita þjónustu og finna lausn varðandi aðra möguleika á flugi. Að félagið biðji farþega velvirðingar á óþægindunum en félagið hafi því miður ekki getað komið í veg fyrir aðstæðurnar. Félagið hafi staðið frammi fyrir óvæntum aðstæðum en hafi reynt að veita hverjum farþega fyrir sig einstaklingsbundna lausn á vandanum. Félagið hafi boðið farþegum val um að breyta farmiðum án endurgjalds, endurgreiðslu farmiða eða að ferðast síðar. Meðfylgjandi umsöginni séu gögn sem staðfesti aðstæðurnar þennan dag.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar VY til umsagnar þann 7. nóvember 2016. Í svari kvartanda sem barst Samgöngustofu þann 17. nóvember kemur fram að kvartandi skilji að óvæntar aðstæður geti haft áhrif á flug en þennan dag hafi veðuraðstæður í Evrópu verið góðar og önnur flugfélög flogið samkvæmt áætlun. Kvartandi hafni því að VY hafi boðið einstaklingsbundna lausn á vandanum, þeim hafi ekki verið boðið að gera breytingu á miða eða að fá endurgreitt. Kvartendum hafi verið tilkynnt um seinkun flugsins og að nýr flugtími væri 8 klukkustundum síðar. Kvartendur skilji vel erfiðleika félagsins og að þeir bjóðist því til

að lækka bótakröfu sína um helming frá þeim bótum sem kvartendur eigi rétt á samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004.

Þann 17. nóvember 2016 sendi Samgöngustofa boð kvartenda um lækkaðar bætur til VY. Engar frekari athugasemdir bárust frá félaginu.

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 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 átti bókað far með flugi VY nr. VY 6181 frá Keflavík til Rómar þann 26. ágúst 2016. Álitaefni þessa máls er hvort flug kvartenda hafi tafist vegna óviðráðanlegara aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur til farþega í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst, eða því seinkað, vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Við túlkun á óviðráðanlegum aðstæðum verður að líta til 14. inngangslíðar reglugerðar EB nr. 261/2004 en þar segir að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum [...] veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs.

Í umsögn VY kemur fram að veðuraðstæður á áætluðum brottfarartíma flugs kvartenda hafi verið þannig seinka hafi þurft brottför flugsins og að félagið telji að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða.

Samgöngustofa hefur aflað gagna úr gagnagrunni Isavia um veðuraðstæður á Keflavíkurflugvelli þann 25. og 26. ágúst 2016 og um flug nr. VY 6180 og VY 6181. Af þeim gögnum má ráða að flugi nr. VY6180, sem var fyrra flug sömu vélar og sinna átti flugi kvartenda, seinkaði og kom því of seint til landingar á Keflavíkurflugvelli. Seinkun á flugi nr. VY 6081, sem kvartendur áttu bókað far með, var því bein afleiðinga af seinkun á fyrra flugi sömu vélar frá Róm til Keflavíkur.

Í ljósi þess að loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega er það mat Samgöngustofu að þegar atvik sem leiða til seinkunar flugs, hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem deilt er um, geti slík víxlverkun ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004 fyrir hin síðari flug. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Stofnunin vísar í þessu sambandi til fyrri ákvarðana um áhrif víxlverkana, til að mynda með ákvörðun nr. 12/2011. Sú niðurstaða var staðfest í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11040216 frá 11. október 2011 og með dómi Héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-837/2012 frá 31. október 2013.

Í ljósi þeirrar túlkunar Samgöngustofu að áhrif víxlverkana falli ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna, kemur þegar af þeirri ástæðu til bótaskyldu flugrekanda. Er því ekki þörf á að leggja sérstakt mat á hvort þær aðstæður sem ollu seinkun á fyrra flugi vélarinnar til Keflavíkur teljist vera óviðráðnlegar aðstæður og ekki tekin afstaða til þess í þessari ákvörðun.

Samkvæmt framansögðu ber VY að greiða kvartendum bætur í samræmi við ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Vueling Airlines ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 15. september 2017

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir
lögfræðingur