

## **Ákvörðun Samgöngustofu nr. 129/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi VY8560 þann 15. maí 2017.**

### **I. Erindi**

Þann 14. ágúst 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Vueling airlines (VY) VY8560 frá Barcelona til Keflavíkur þann 15. maí 2017 en á flugi til Keflavíkur var vélinni snúið til Glasgow vegna slæmra veðuraðstæðna í Keflavík og var fluginu í kjölfarið aflýst.

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

### **II. Málavextir og bréfaskipti**

Í kvörtun, ásamt upplýsingum úr öðrum kvörtunum vegna sama flugs, kemur fram að flugi VY8560 þann 15. maí 2017 hafi verið snúið til Glasgow á miðri leið þar sem veðuraðstæður í Keflavík hafi verið slæmar. Við landingu hafi farþegum verið boðið að fara frá vélinni og koma sér sjálf á leiðarenda. Sumir farþegar, þ. á m. kvartendur, nýttu sér þann valmöguleika en öðrum farþegum var flogið til Barcelona. Þar var farþegum boðin gisting á hóteli og flug frá Barcelona til Keflavíkur kl. 13:15 daginn eftir.

SGS sendi VY kvörtunina til umsagnar með tölvupósti, dags. 26. ágúst 2017. Í svari VY sem barst SGS þann 29. ágúst 2017 kemur fram afstaða félagsins um að aflýsing á flugi VY8560 15. maí 2017 hafi ekki verið bótaskyld. Hafi fluginu verið aflýst vegna slæmra veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli sem teljist óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Einnig gerði viðgerð á flugbrautum erfiðara fyrir landingu í Keflavík ásamt erfiðum aðstæðum á varaflugvöllum á Íslandi. Þá telur VY að viðbrögð sín við hinum óviðráðanlegu aðstæðum hafi verið forsvaranleg.

Svör VY voru send kvartendum til athugasemda með tölvupósti dags. 29. ágúst 2017. Í svari kvartenda sem barst 1. september 2017 er m.a. vísað til þess að öll önnur flug til Keflavíkur þann 15. maí 2017 hafi lent þann dag nema flug VY8560 og því hafi veðuraðstæður og viðgerð á flugbrautum ekki getað talist til óviðráðanlegra aðstæðna.

### **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 stjórnáslaganna 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 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 ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. 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 vö; 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.

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.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi kvartenda. Í fylgigögnum í athugasemdum VY við kvörtun koma fram upplýsingar úr flugrekstrarkerfi VY sem sýnir fram á að hætt hafi verið við landingu í Keflavík í miðju flugi vegna slæms veðurs og vélinni snúið til landingar í Glasgow. Áætlað var að taka auka eldsneyti og fljúga aftur til Keflavíkur án þess að farþegar færu frá borði. Um einni og hálfri klukkustund eftir landingu í Glasgow fá farþegar þær fregnir að snúið verði aftur við til Barcelona. Í flugrekstrarkerfi VY kemur fram að hætt hafi verið við að reyna flug aftur til Keflavíkur þar sem veðurspár fyrir Keflavík og varaflugvelli á Íslandi voru slæmar auk bilunar í aðflugsbúnaði á Egilsstöðum og óhagstæðum vindáttum á Akureyri. Þá færði VY fram ítarlegar flugvallarveðurskýrslur og veðurspár fyrir Keflavíkurflugvöll og varaflugvelli. Á móti kom fram

Í gögnum málsins að raunverulegt veður á landingartíma hafi ekki verið slæmt og að það hafi almennt ekki truflað flugumferð. Kvartendur sýndi einnig fram á að önnur flug virðast hafa getað lent í Keflavík þennan dag, einnig á þeim tíma sem flug VY8560 átti að lenda.

Við mat á því hvort að flugrekendur geti borið fyrir sig slæmar veðuraðstæður sem óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eru ákvarðanir flugrekenda og áhafna þeirra vegna veðurs að jafnaði ekki dregnar í efa. Hins vegar telur SGS rétt að flugrekandi þurfi að færa fram sönnun þess efnis að veðuraðstæður eða veðurspá hafi verið slæm og að slíkar aðstæður kynnu að hafa áhrif á flug. Að mati SGS hefur VY fært fram nægjanleg gögn og röksemdir til að sýna fram á að veðuraðstæður á Íslandi 15. maí 2017 kynnu að hafa haft áhrif á flug VY8560 til Keflavíkur þann dag. Má þar helst benda á flugvallarveðurspá fyrir Keflavíkurflugvöll sem spáði mjög slæmu veðri milli kl. 12:00 til 21:00 þann 15. maí en áætlaður landingartími var kl. 21:55. Þá var miklum vindi spáð þann dag milli kl. 21:00 til 24:00. Að mati flugáhafnar hefði hugsanlega þurft að lenda með vindi sem hefði neikvæð áhrif á landingargetu en einnig voru framkvæmdir á flugbrautum þennan dag sem höfðu einnig neikvæð áhrif á landingargetu. Þá sýna flugvallarskýrslur og veðurspár að veður á varaflugvöllum þennan dag hafi verið nokkuð vindasamt með lágri skýjahæð. Þrátt fyrir að veður hafi reynt betra en spár gerðu ráð fyrir og að önnur flugumferð hafi ekki orðið fyrir truflun vegna veðurs þennan dag var ákvörðun flugáhafnar í flugi VY8560 um að hætta við landingu í Keflavík byggð á upplýsingum sem gáfu til kynna að veðuraðstæður væru hugsanlega slæmar. Því má telja að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið því að hætt hafi verið við landingu í Keflavík og í kjölfarið valdið aflýsingu flugs VY8560 sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Eftir landingu í Glasgow fóru kvartendur frá borði eftir nokkra töf. Komi upp óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 hvílir skylda á flugrekendum að lágmarka eftir bestu getu töf eða seinkun vegna slíkra aðstæðna. Að mati SGS er fyrirsjáanlegt að nokkur töf verði ef að snúa þarf flugi á miðri leið til landingar á flugvelli þar sem ekki var gert ráð fyrir að lenda og miðað við frásögn kvartenda verður ekki talið að um óeðlilega töf hafi verið að ræða. Því telur SGS að VY hafi ekki vanrækt framangreindar skyldur sínar með töf eftir landingu í Glasgow.

Með hliðsjón af framangreindu eiga kvartendur ekki rétt á skaðabótum skv. 5 og 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, vegna aflýsingar á flugi VY8560 15. maí 2017.

Kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu flugfargjalds. Sé flugi aflýst er ljóst að farþegar eiga rétt á endurgreiðslu fargjalds kjósi þeir að njóta ekki annarra kosta af hálfu flugrekenda til að komast á áfangastað sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Flugi VY8560 var sannanlega aflýst þegar ákveðið var að snúa ekki aftur til Keflavíkur frá Glasgow. Nýttu kvartendur sér ekki boð flugrekandans um að snúa aftur til Barcelona og fara þaðan til Keflavíkur daginn eftir. Eiga kvartendur því rétt á endurgreiðslu flugfargjalds að fullu með flugi VY8560 15. maí 2017.

Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu á hótélkostnaði. Á grundvelli 5. gr., sbr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 geta farþegar átt rétt til að flugrekendur útvegi hótélgestingu í kjölfar aflýsingar á meðan beðið er eftir nýju flugi eða öðrum leiðum til að komast á áfangastað. Í máli þessu hafa kvartendur hins vegar krafist endurgreiðslu á flugfargjaldi. Skyldur flugrekenda skv. reglugerð EB nr. 261/2004 kveða á um í 8. gr. reglugerðarinnar að í tilviki aflýsingar skuli bjóða farþegum valkosti um að fá endurgreitt, að komast til leiðarenda með með annarri flugleið sem fyrst eða að komast til leiðarenda með annarri flugleið eftir hentugleika farþega sbr. a-c liði 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Velji farþegi að fá flugfar endurgreitt þegar flugi er aflýst á hann ekki frekari rétt af hálfu flugfélagsins til að fá greiddan frekari ferðakostnað. Er því kröfu kvartenda um endurgreiðslu hótélkostnaðar hafnað.

### **Ákvörðunarorð**

Vueling Airlines ber að endurgreiða hvorum kvartanda fyrir sig flugfargjald að fullu í flugi VY8560 þann 15. maí 2017 skv. a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi Vueling Airlines skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Vueling Airlines skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 er hafnað.

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, 28. febrúar 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur