

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 66/2016 vegna kvörtunar um seinkun á flugi VY8561 þann 16. ágúst 2015.

I. Erindi

Þann 8. febrúar sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá spænsku flugmálastjórninni f.h. A, hér eftir kvartandi. Kvartandi átti bókað flug með flugi Vueling (VY) VY8561 frá Keflavík til Barcelona þann 16. ágúst 2015. Áætluð brottför hafi verið kl. 01:10 en raunverulegur brottfarartími var kl. 04:30 áætlaður komutími hafi verið 07:25 en raunverulegur komutími hafi verið 10:30 eða rúmlega 3. klst. seinkun.

Kvartandi fer fram á bætur skv. 7. gr. EB reglugerðar 261/2004.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi VY kvörtunina til umsagnar þann 6. júní sl. Þann 22. júní 2016 barst svar VY þar sem félagið hafnar bótum vegna þess að fluginu hafi einungis seinkað um 2. klst. og 57 mínútur. Með umsögninni fylgdi skjámynd sem sýnir hreyfingu flugvélarinnar þar sem fram kemur að seinkun á komutíma flugvélarinnar til Barcelona nam 2 klst. og 57 mínútum. Umsögn VY var send kvartendum til athugasemda þann 2. júní og svar barst 1. júlí. Þar sem kvartandi gerði ekki efnislegar athugasemdir við svar VY en vildi fá nánari upplýsingar um brottfarar- og komutíma flugsins. Í svari SGS við umsögn kvartanda var bent á að seinkun væri alltaf miðuð við komutíma flugs á áfangastað.

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.

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 seinkun flugsins hafi verið 3. klst. eða meira. Í svari VY kemur fram að seinkunin hafi verið 2. klst. og 57 mínútur, sem félagið staðfestir með skjámynd úr flugrekstrarkerfi félagsins, SGS samþykkir útskýringar VY. Kröfu kvartenda um bætur er því hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um bætur úr hendi VY 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 12. desember 2016

Ómar Sveinsson

Sigrún Henríetta Kristjánsdóttir