

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 7/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi  
VY8560 þann 30. júní 2016.**

**I. Erindi**

Þann 7. desember 2016 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi Vueling airlines (VY) nr. VY8560 frá Barcelona til Keflavíkur þann 30. júní 2016. Áætluð brottför frá Barcelona var kl. 19:55 30. júní 2016 en raunveruleg brottför var kl. 22:59 síðar sama dag. Áætluð koma í Keflavík var kl. 00:25 1. júlí 2016 en raunveruleg koma í Keflavík var kl. 03:19 síðar sama dag, eða 2 klukkustunda og 54 mínútna seinkun.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

Kvartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi VY kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 8. desember 2016. Í svari VY sem barst SGS þann 28. desember 2016 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem seinkun á áfangastað var undir 3 klukkustundum.

SGS sendi kvartanda svar VY til umsagnar þann 28. desember 2016. Frekari svör bárust ekki 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 stjórnslulaga 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.

Bótaskylda skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur til greina ef seinkun er lengri en þrjár klukkustundir. Seinkun við brottför var 3 klukkustundir og 4 mínútur en seinkun við komu var 2 klukkustundir og 54 mínútur. Í dómi Evrópudómstólsins í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07 komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að við mat á þriggja klukkustunda viðmiðinu ætti að miða við seinkun á áfangastað. Var því seinkun á flugi VY8560 30. júní 2016 undir þremur klukkustundum. Með framangreint til hliðsjónar eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartanda.

Kvartandi virðist ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

## **Ákvörðunarorð**

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

Vueling air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrirmælum beint til Vueling air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 1. júní 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur