

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 74/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi VY8560 þann 18. nóvember 2016.

### I. Erindi

Þann 8. júní 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi Vueling Airlines(VY) nr. VY8560 frá Barcelona til Keflavíkur þann 18. nóvember 2016. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 23:59 18. nóvember 2016 en raunveruleg koma var kl. 09:57 næsta dag, eða 9 klukkustunda og 58 mínútna seinkun.

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

Quartandi fer einnig fram á greiðslu kostnaðar vegna símreiknings.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtun kemur fram að seinkun varð á flugi VY8560 þann 18. nóvember 2016. Hafi flugrekandi gefið þær ástæður að seinka þyrfti fluginu vegna veðurs. Tiltekur quartandi að veðurskilyrði hafi ekki verið slæm þar sem aðrar flugvélar hafi lent í Keflavík á umræddum komutíma. Hafi farþegar fengið máltíð og gistingu á hóteli yfir nóttina þar til flogið var til Keflavíkur morguninn eftir.

SGS sendi VY kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 9. júní 2017. Í svari VY sem barst SGS þann 22. júní 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur vegna þess að seinkun á flugi VY8560 megi rekja til ófærðar á varaflugvöllum á Íslandi skv. flugvallarveðurspám. Að mati VY hafi því fluginu seinkað vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

SGS sendi quartanda svar VY til umsagnar þann 22. júní 2017. Í svari quartanda sem barst SGS þann 22. júní hafnar quartandi skýringum flugrekanda og telur að ekkert hafi verið að veðri, hvorki í Barcelona né í Keflavík.

### 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.

Álitaefni þessa máls er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið seinkun á flugi VY8560 18. nóvember 2016 frá Barcelona til Keflavíkur. VY hefur lagt fram flugvallarveðurspár sem sýna fram á að veðuraðstæður voru slæmar á varaflugvöllum á Íslandi. Þá hefur VY einnig lagt fram upplýsingar úr flugrekstrarkerfum sínum sem tilgreina slæma veðurspá á varaflugvöllum á Íslandi sem ástæðu seinkunar. Á móti hefur kvartandi haldið því fram að veðuraðstæður á Keflavíkurflugvelli hafi ekki verið slæmar og að önnur flugumferð hafi ekki verið trufluð vegna veðuraðstæðna. Af hálfu SGS verða ákvarðanir og mat flugrekenda og áhafna hans á veðuraðstæðum ekki endurskoðaðar. Flugrekendur þurfa þó að sýna fram á að veðuraðstæður voru eða kunnu að hafa verið slæmar. Að mati SGS hefur VY sýnt nægilega fram á að slæm veðurspá var fyrir varaflugvelli og því megi rekja ákvörðun flugrekanda um að fljúga ekki til Keflavíkur sem ákvörðun um flugöryggi sem byggðist á mati um slæmar veðuraðstæður. Verður því að rekja ákvörðun VY um að seinka flugi VY8560 18. nóvember 2016 til

óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þarf því ekki að líta til annarrar flugumferðar á Keflavíkurflugvelli umræddan dag. Þar sem óviðráðanlegar aðstæður voru valdur seinkunar á fluginu eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, ekki uppfyllt. Er því bótakröfu kvartanda hafnað.

Kvartandi fer einnig fram á greiðslu símareiknings. Ekki hafa gögn verið lögð fram um slíkan kostnað. Í 2. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tiltekið að flugrekendur skuli bjóða farþegum að hringja tvö símtöl þeim að kostnaðarlausu í tilviki seinkana sbr. einnig 6. gr. reglugerðarinnar. Ljóst er að kvartandi átti slíkan rétt og geti hann framvísað gögnum um slíkan kostnað ber flugrekanda að endurgreiða hann.

### **Ákvörðunarorð**

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

Samgöngustofa beinir þeim tilmælum til Vueling Airlines að endurgreiða kvartanda kostnað vegna tveggja símtala í kjölfar seinkunar á flugi VY8560 18. nóvember 2016 ef kvartandi leggur fram gögn um slíkan kostnað.

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, 20. febrúar 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur