

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 28/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi VY8561 þann 5. ágúst 2016.

I. Erindi

Þann 29. september 2016 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Vueling Airlines (VY) nr. VY8561 frá Keflavík til Barcelona þann 5. ágúst 2016. Áætluð koma til Barcelona var kl. 07:55 en fluginu seinkaði og var raunverulegur komutími kl. 11:37, eða 3 klukkustunda og 42 mínútna seinkun.

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

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 29. september 2016 og var beiðnin ítrekuð þann 24. október 2016. Í svari VY sem barst Samgöngustofu þann 10. nóvember sl. kemur fram að félagið biðjist velvirðingar á þeim tögum sem kvartendur urðu fyrir en þær hafi verið vegna óviðránaðlegra aðstæðna og félagið því ekki bótaskyld samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Keflavíkurflugvöllur hafi verið lokaður vegna skorts á starfsmönnum í flugumferðastjórn (ATC on KEF) eins og sjá megi í meðfylgjandi viðhengi.

Með umsögn VY fylgdu gögn úr flugrekstrarkerfi félagsins (NOTAM) um lokun Keflavíkurflugvallar milli kl. 02:00 og 07:00 þann 5. ágúst 2016.

Samgöngustofa sendi kvartendum svar VY til umsagnar þann 10. nóvember 2016. Í svari kvartenda sem barst Samgöngustofu þann 2. desember kemur fram að fluginu hafi seinkað um meira en þrjár klukkustundir og kvartendur hafi þurft að bíða á flugvellingum alla nóttina. Kvartendum hafi verið sagt að seinkunin væri á ábyrgð flugvallarins en ekki flugfélagsins en þrátt fyrir það hafi aðrar vélar farið í loftið meðan kvartendur biðu. Upplýsingargjöf hafi verið

ófullnægjandi og ekki í samræmi við reglur þar um. Að kvartendur ítreki kröfu um bætur sem þau telji sig eiga rétt á samkvæmt viðeigandi reglum.

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.

Álitaefni þessa máls er hvort flugi VY nr. VY 8561 frá Keflavík til Barcelona þann 5. ágúst 2016 hafi seinkað vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Fyrir liggur að komutíma flugsins til Barcelona seinkaði um tæpar fjórar klukkustundir. VY hefur borið við óviðráðanlegum aðstæðum vegna aðgerða flugumferðastjóra á Keflavíkflugvelli og að flugvöllurinn hafi verið lokaður frá kl. 02:00 til 07:00 þann 5. ágúst 2016.

Samgöngustofa hefur aflað ganga úr Axis, gagnagrunni Isavia um viðkomandi flug og aðstæður á Keflavíkflugvelli þann 5. ágúst 2016. Af þeim gögnum má ráða að komutíma fyrra flugs sömu vélar og sinna átti flugi kvartenda seinkaði um 3 klukkustundir og 44 mínútur. Einnig liggur fyrir að áætlaður brottfarartími flugs kvartenda til Barcelona var kl. 01:45 þann 5. ágúst þ.e. áður en aðgerðir flugumferðastjóra hófust á Keflavíkflugvelli þann dag.

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 nr. 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.

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

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi ekki verið upplýstir um réttindi sín eins og skylt er samkvæmt 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. 4. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Er það mat Samgöngustofu að WW hafi ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 14. gr. og með því athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

Vueling Airlines ber að greiða hverjum 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, 22. september 2017

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir
lögfræðingur