

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 189/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi VY8561 þann 12. september 2017.

### I. Erindi

Þann 11. október 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi Vueling airlines (VY) nr. VY8561 frá Keflavík til Barcelona þann 12. september 2017 en fluginu var aflýst. Kvartendur fengu nýtt flugfar með VY síðar sama dag kl. 18:27, og kom hann því á áfangastað rúmum 17 klukkustundum síðar en áætlað var.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi VY kvörtunina til umsagnar. Í svari VY kom fram að orsök aflýsingarinnar mætti rekja til verkfalls franskra flugumferðastjóra sem félagið telur að falli undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Því taldi félagið að ekki væri um bótaskylda aflýsingu að ræða. Lagði félagið einnig fram tilkynningu um verkfallið sem var dagsett 8. september 2017, þ.e. fjórum dögum fyrir brottfarardag hins aflýsta flugs.

Með tölvupósti þann 19. október 2017 sendi SGS kvartendum svör VY til athugasemda. Í svari kvartenda sem barst samdægurs tiltóku kvartendur að umrædd aflýsing hafði áhrif á tengiflug þeirra frá Barcelona og hótulgistingu sem kvartendur höfðu greitt fyrir í tengslum við tengiflug sitt.

Með tölvupósti, dags. 16. mars 2018, óskaði SGS eftir nánari upplýsingum frá VY um tildrög og ástæður aflýsingarinnar. Í svari VY, dags. 28. mars 2018, kom fram að fyrri flug vélarinnar, þ.e. VY8560 frá Barcelona til Keflavíkur (fyrsta flug á undan flugi kvartenda), hafi lagt af stað í tveggja klukkustunda og fjögurra mínútna seinkun. Þessa seinkun hafi mátt rekja til seinkunar á komu enn fyrri flugs sömu flugvélar til Barcelona. Það flug (annað flug á undan flugi kvartenda), hafi verið í seinkun sem nam í heild tveimur klukkustundum og fjórum mínútum að tímalengd, en þar af hafi truflanir vegna flugumferðarstjórnar í því flugi numið einni klukkustund og 19 mínútum að tímalengd. Annað flugið á undan flugi kvartenda varð einnig fyrir 45 mínútna seinkun vegna fyrri flugs sömu flugvélar (þriðja flug á undan flugi kvartenda) og heldur flugrekandi því fram að sú seinkun hafi einnig komið til vegna truflana á flugumferðarstjórn. Þá varð flug VY8560 einnig fyrir minniháttar töf á leið sinni til Keflavíkur, að tímalengd sjö mínútur. Framangreindar seinkanir hafi orðið til þess að áhöfn flugvélarinnar fór yfir hámark leyfilegs vinnutíma og hafi áhöfnin því ekki getað framkvæmt flug kvartenda

VY8561 eins og áætlað var. Að loknum lögbundnum hvíldartíma hafi flugið svo verið framkvæmt síðar um kvöldið. Félagið tiltekur að verkfall frönsku flugumferðarstjórnanna hafði nokkuð víðtæk áhrif á rekstur félagsins sem gerði skipulagningu og mönnun fluga erfiða.

SGS óskaði, þann 28. mars 2018, eftir nánari upplýsingum í málinu, m.a. um hvíldartíma áhafnar hins aflýsta flugs. Í svari VY, dags. 3. apríl 2018, tiltók félagið að áhöfnin fór yfir hámark leyfilegs vinnutíma kl. 05:30 þann 12. september 2017, en áætluð landing flugsins í Barcelona var 10 mínútum fyrr, þ.e. kl. 05:20. Auk þess tiltók félagið að það gerði ekki ráð fyrir frekari töfum á leið tilbaka til Barcelona í flugi VY8561.

Með tölvupósti, dags. 16. ágúst 2018, óskaði SGS eftir nánari upplýsingum um málið, þ. á m. um skipulagningu flugsins. Frekari svör bárust ekki frá VY þrátt fyrir ítrekanir, dags. 22. og 28. ágúst 2018.

### **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, sbr. 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 EB nr. 261/2004, hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. 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 og ef svo er hvort flugrekandi hafi viðhaft allar nauðsynlegar ráðstafanir sem honum hafi verið fært að viðhafa til þess að koma í veg fyrir að aðstæðurnar leiddu til aflýsingar sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 14. inngangslíð reglugerðarinnar er tiltekið að verkföll sem hafi áhrif á rekstur flugrekenda kunni að falla undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS fellur verkfall flugumferðarstjóra í þessu máli undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Hins vegar stendur eftir sú krafa á flugrekendum að sanna að ekki hefði verið unnt að afstýra aflýsingunni, jafnvel þótt allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið viðhafðar.

Í dómi Evrópudómstólsins í máli „Eglitis-Ratnieks“ nr. C-294/10 komst dómurinn að þeirri niðurstöðu að túlka yrði orðalag 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um skyldu flugrekenda til að reyna að afstýra óviðráðanlegum aðstæðum á þann veg að flugrekendur verði við skipulagningu flugferða að gera ráð fyrir því að óviðráðanlegar aðstæður kunni að gerast. Flugrekendur verði því við skipulagningu flugferða að gera ráð fyrir svigrúmi, ef mögulegt er, til að bregðast við slíkum aðstæðum. Dómurinn tiltekur þá að slíkt svigrúm sé ávallt matskennt og atvikabundið og að ekki eigi að beita föstum lágmarksviðmiðum við slíkt mat. Við framangreint mat eigi einnig að miða við að aðgerðir til að koma í veg fyrir hinar óviðráðanlegu aðstæður séu ekki óeðlilega íþyngjandi fyrir flugrekanda.

Í máli þessu vísar VY til þess að sú seinkun sem olli því að aflýsa þurfti flugi kvartenda hafi upphaflega verið til komin vegna seinkunar á flugi sömu flugvélar til Barcelona nokkru fyrr, þar sem um hafi verið að ræða tveggja klukkustunda og fjögurra mínútna seinkun. Þar af hafi truflanir vegna flugumferðarstjórnar numið einni klukkustund og 19 mínútum í öðru flugi á undan flugi kvartenda og 45 mínútum í þriðja flugi á undan flugi kvartenda. Við þá seinkun lögðust svo 7 mínútur í flugi til Keflavíkur.

Óviðráðanlegar aðstæður í máli þessu höfðu ekki bein áhrif á flug kvartenda, VY8561 frá Keflavík til Barcelona, né fyrra flug sömu flugvélar sama dag, VY8560 frá Barcelona til Keflavíkur (fyrsta flug á undan flugi kvartenda).

Í málinu liggur fyrir að VY vissi af verkfalli flugumferðarstjórnanna fjórum dögum fyrir verkfallið, en ekkert liggur fyrir um að félagið hafi viðhaft sérstakar ráðstafanir í því skyni að taka mið af

hugsanlegri seinkun sem af því kynni að hljóta í því skyni koma í veg fyrir að líkur á því að áhöfnin rynni út á tíma. Þá liggur fyrir að upphafleg áætlun á flugi kvartenda gerði ráð fyrir afar skömmu svigrúmi fyrir áhöfnina til að framkvæma flug kvartenda og fyrsta flug þar á undan. VY kom ekki á framfæri við Samgöngustofu frekari upplýsingum um skipulagningu flugsins þrátt fyrir að óskað hefði verið eftir þeim. Að mati Samgöngustofu verður því ekki séð að VY hafi gert ráð fyrir nægjanlegu svigrúmi við skipulagningu flugferðanna til þess að bregðast við aðstæðum á borð við þær sem um ræðir í máli þessu.

Með vísan til framangreinds er það mat Samgöngustofu að VY hafi ekki sýnt fram á að félagið hafi viðhaft allar nauðsynlegar ráðstafanir þannig að flug kvartenda gæti farið fram á áætluðum tíma. VY hefur því ekki sýnt fram á að skilyrði 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 séu uppfyllt og er því um bótaskylda aflýsingu að ræða í skilningi b-liðar 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Aflýsing á flugi kvartenda nr. VY8561 frá Keflavík til Barcelona hafði áhrif á tengiflug þeirra og hótalgistingu sem þau höfðu þegar greitt fyrir. Ekki er að finna heimild í reglugerð EB nr. 261/2004 né reglugerð 1048/2004 um skyldu flugrekanda til að endurgreiða þann kostnað kvartenda sem til féll vegna aflýsingar á flugi þeirra. Samgöngustofa sker ekki í ákvörðun þessari úr um mögulegan bótarétt kvartenda vegna þessa. Verða kvartendur að hafa slíkar kröfur uppi á öðrum vettvangi.

### **Ákvörðunarorð**

Vueling Airlines skal greiða hvorum kvartanda 400 evrur í staðlaðar skaðabætur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 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, 2. nóvember 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Andri Rúnar Gunnarsson  
lögfræðingur