

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 17/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi VY8560 þann 25. nóvember 2016.

I. Erindi

Þann 13. janúar 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi Vueling airlines (VY) nr. VY8560 frá Barcelona til Keflavíkur þann 25. nóvember 2016. Áætluð brottför frá Barcelona var kl. 19:05 25. nóvember 2016 en raunveruleg brottför var kl. 22:30 síðar sama dag. Áætluð koma til Keflavíkur var kl. 23:59 25. nóvember 2016 en raunveruleg koma á staði í Keflavík var skráð kl. 02:58 næsta dag, eða 2 klukkustunda og 59 mínútna seinkun miðað við staðistíma.

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

Quartandi 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 16. janúar 2017. Í svari VY sem barst SGS þann 17. janúar 2017 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 17. janúar 2017. Í svari kvartanda, sem barst 18. janúar 2017, ítrekar kvartandi rök sín og lagði auk þess fram gögn sem sýndu fram á að staðistími við komu í Keflavík hafði verið kl. 02:58 þann 26. nóvember 2016. Þá tiltók kvartandi að miða ætti við hurðaropnunartíma á flugvélinni en ekki staðistíma í samræmi við niðurstöðu Evrópudómstólsins í máli nr. C-452/13 „Germanwings v. Henning“.

Þann 4. mars 2018 gaf SGS VY tækifæri á að leggja fram gögn sem tilgreindu hurðaropnunartíma. Frekari svör bárust ekki frá flugrekandanum.

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.

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 25 mínútur en seinkun við komu var 2 klukkustundir og 59 mínútur með hliðsjón af gögnum frá Isavia sem gefa til kynna að komutími í stæði í Keflavík hafi verið kl. 02:58 26. nóvember 2016. 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 25. nóvember 2016 undir þremur klukkustundum miðað við stæðistíma.

Hvað varðar vísun kvartanda til þess að miða skuli komutíma við þann tíma er dyr vélar eru opnaðar tekur SGS fram að Evrópudómstóllinn hefur staðfest að sú regla geti átt við.¹ Reglan á þó einkum við í markatilvikum þ.e. í málum er mjög litlu munar á því hvort lengd seinkunar

¹ Dómur Evrópudómstólsins í máli nr. C-452/13.

fari umfram þrjár klukkustundir. Af gögnum málsins má ekki ráða hvenær dyr vélarinnar voru opnaðar. SGS óskaði sérstaklega eftir gögnum frá VY sem tilgreindu hurðaropnunartíma. Í erindinu var sérstaklega tekið fram að ef félagið færði ekki slíkar upplýsingar fram að þá kynni skortur á framlagningu slíkra gagna verið metin kvartanda í hag. Félagið svaraði ekki erindi SGS.

Í máli þessu munar einni mínútu á stæðistíma þar til bótaskylda stofnast, þ.e. þriggja klukkustunda viðmið bótaskyldu vegna seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS er því verulegur vafi um það hvort að hurðaropnun hafi átt sér stað innan þriggja klukkustunda. Þá færði VY ekki fram afstöðu félagsins um hurðaropnun né lagði félagið fram upplýsingar eða gögn um hurðaropnun. Þá er í hurðaropnunarmálum lagt til grundvallar að nokkur tími líði frá því að flugvél kemur að stæði og þar til hurðar flugvélarinnar eru opnaðar svo að farþegar geti stigið frá borði. Í úrskurðum samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins, m.a. máli nr. SRN17100072, hefur verið lagt til grundvallar að sá tími sé a.m.k. þrjár mínútur. Sé þremur mínútum bætt við uppgefinn stæðistíma frá flugvallaryfirvöldum í Keflavík verður heildarseinkun þrjár klukkustundir og tvær mínútur miðað við hurðaropnunartíma. Því telur SGS rétt að meta verði framangreindan vafa um hurðaropnunartíma kvartanda í hag og að heildarseinkun á komustað með hliðsjón af hurðaropnunartíma hafi verið þrjár klukkustundir eða lengri. Eru bótaskilyrði 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt. Því ber að fallast á bótakröfu kvartanda.

Kvartandi virðist ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn. Samgöngustofa beinir þeim vinsamlegu tilmælum til flugrekenda að réttindi farþega til upplýsinga skv. 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eru mikilvæg.

Ákvörðunarorð

Vueling Airlines skal greiða kvartanda skaðabætur að upphæð 400 evra 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, 17. október 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur