

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 128/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi VY8561 þann 5. janúar 2017.

### I. Erindi

Þann 4. ágúst 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Vueling Airlines (VY) nr. VY8561 frá Keflavík til Barcelóna þann 5. janúar 2017. Áætluð brottför var kl. 23:45 þann 5. janúar 2017 en raunveruleg brottför var kl. 12:50 þann 6. janúar 2017 eða seinkun um 13 klukkustundir.

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 með tölvupósti þann 8. ágúst 2017. Í svari VY sem barst SGS þann 28. ágúst 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að seinkun á brottför hafi komið til vegna veðuraðstæðna sem olli töf á fyrra flugi sömu vélar sem átti að framkvæma flug VY8561. Mátti því rekja umrædda seinkun til óviðráðanlegra aðstæðna vegna veðurs í fyrra flugi sömu vélar og sem átti að framkvæma flug kvartenda og því ekki um bótaskylda seinkun að ræða að mati VY.

SGS sendi kvartendum svar VY til umsagnar þann 28. ágúst 2017. Í svari kvartenda sem barst SGS þann 4. september 2017 ítrekuðu kvartendur fyrri kröfur sínar. Þá tiltóku kvartendur einnig að VY hafi ekki fært nægjanlegar sönnur fyrir máli sínu þar sem þau gögn sem félagið færði fram í málinu hafi verið úr innra kerfi flugfélagsins og á þeim forsendum væri ekki hægt að horfa til þeirra við úrvinnslu á málinu.

### 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 umrædd seinkun megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin). Í 14. inngangsgrein reglugerðarinnar er m.a. tiltekið að slæmar veðuraðstæður geti fallið undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Í máli þessu hefur VY lagt fram flugvallarveðurspár sem sýndu fram á slæmar aðstæður á Keflavíkurflugvelli. Þá hefur VY einnig lagt fram upplýsingar úr flugrekstrarkerfum sínum sem tilgreina slæma veðurspá á Keflavíkurflugvelli sem ástæðu seinkunar fyrra flugs vélarinnar sem átti að framkvæma flug kvartanda. Að mati SGS hefur VY því sýnt fram á að seinkun fyrra flugs, VY8560, var vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Höfðu framangreindar óviðráðanlegar aðstæður í fyrra flugi þeirrar vélar sem átti að framkvæma flug kvartanda bein áhrif á síðara flug vélarinnar, þ.e. flug kvartanda nr. VY8561, svo að seinka þurfti því flugi. Telur SGS að rekja megi seinkun á flugi kvartanda þann 5. janúar 2017 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. því ekki uppfyllt og ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur.

## **Ákvörðunarorð**

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

Ákvörðun þessi er kæranleg 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, 30. nóvember 2018

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson