

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 44/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Delta airlines nr. DL261 þann 24. ágúst 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 25. febrúar 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. DL261 á vegum Delta airlines (DL) þann 24. ágúst 2023 frá Keflavík til Minneapolis, þaðan sem kvartandi átti tengiflug til Detroit og þaðan til Atlanta. Kvartandi átti svo tengiflug þaðan til Sao Paulo og þaðan til Fortaleza í Brasilíu. Öll flugin voru bókuð undir sama bókunarnúmeri. Flugi nr. DL261 frá Keflavík til Minneapolis seinkaði og var kvartanda útvegað nýtt flug frá Keflavík til Washington seinna sama dag og þaðan til Sao Paulo og loks til Fortaleza, þangað sem kvartandi kom kl. 17:12 þann 25. ágúst 2023.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu DL.

#### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi kvörtunina til umsagnar DL með tölvupósti þann 26. febrúar 2024. Í svari DL, sem barst þann 10. apríl 2024 eftir ítrekanir af hálfu SGS, kom eftirfarandi fram:

This case was handled by AFKL, C-6854599 on Oct 24, 2023 and EU comp not due as DL 261 on Aug 24, 2023 KEF-MSP was delayed 2 hrs 38 min due late inbound flight diverted due weather in DTW (inbound DL 236 on Aug 23, 2023 DTW-BGR-KEF – thunderstorms in DTW).

Despite extraordinary circumstances, AFKL Care did reimburse expenses on Jan 30, 2024 and the payment ID is 68545990101 and accounting reference is 1000008513, for hotel and meals for a total of 260.69 EUR with \$198.37 USD being the hotel portion). The passenger also departed on FI645 which departed 1at 16:30 on the same day.

It seems that the pax also opened a case with Delta and DL Care responded to customer on Jan 21, 2024 in DL Care case 09410414 sent in to DL Care on Jan 18, 2024 confirming on our side the EU 261 compensation not due to the uncontrollable event of the inbound plane.

SGS sendi kvartanda svar DL til umsagnar þann 29. apríl 2024. Engin svör bárust frá kvartanda.

### **III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu**

SGS fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

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. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er SGS 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.

#### **Staðlaðar skaðabætur**

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. DL261 frá Keflavík til Minneapolis og þaðan til Detroit, Atlanta, Sao Paulo og loks Fortaleza þann 24. ágúst 2023 og að fluginu seinkaði um tvær klukkustundir og 38 mínútur. Seinkun hafði þær afleiðingar að

kvartanda var boðið annað flug og tengiflug á lokaáfangastað. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024.

Til álita kemur hvort seinkun á flugi kvartanda hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í umsögn DL kemur fram að seinkun á flugi kvartanda frá Keflavík til Minneapolis hafi mátt rekja til slæms veðurs sem hafði þau áhrif að flugvél sú sem framkvæmd flug kvartanda hafi þurft að breyta leið sinni í fyrra flugi. Sú staðhæfing er engum gögnum studd af hálfu DL. Verður því talið að DL hafi ekki axlað sönnunarbyrði um óviðráðanlegar aðstæður samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Forsenda bótaskyldu vegna seinkunar á flugi er að seinkun á komu farþega á lokaáfangastað hafi numið a.m.k. þremur klukkustundum, sbr. dómur Evrópudómstólsins í sameinuðum málum C402/07 og C-432/07 (Sturgeon). Fyrir liggur að sökum seinkunar á flugi kvartanda til Minneapolis var kvartanda boðið nýtt flug til Washington og þaðan til Sao Paolo og loks til Fortaleza, þangað sem kvartandi kom kl. 17:12 að staðartíma þann 25. ágúst 2023. Áætlaður komutími samkvæmt upphaflegri bókun kvartanda var kl. 10:55 þann sama dag. Heildarseinkun á komu kvartanda á lokaáfangastað nam því 6 klukkustundum og 17 mínútum. Eru skilyrði bótaskyldu um þriggja klukkustunda seinkun því fyrir hendi. Í c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er um það mælt að farþegar skuli fá greiddar skaðabætur sem nema 600 evrum fyrir öll flug sem falla ekki undir a- eða b-lið ákvæðisins, þ.m.t. flug utan Bandalagsins. Flug kvartanda fellur ótvírætt undir þennan staflið.

Er það mat SGS að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi DL samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna seinkunar á flugi DL þann 24. ágúst 2023. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartanda um skaðabætur samþykkt.

### **Réttur til aðstoðar**

Við meðferð málsins kom fram að DL hefði endurgreitt kvartanda útlagðan matar- og hótélkostnað í kjölfar seinkunarinnar. Telst þeim hluta málsins lokið að mati SGS.

### ***Úrskurðarorð***

Delta airlines ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. DL261 þann 24. ágúst 2023.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar.

Reykjavík, 10. febrúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson