

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 27/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi DL246 þann 6. júlí 2016.

### I. Erindi

Þann 23. september 2016 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá refund.me GmbH f.h. ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Delta Air Lines (DL) nr. DL246 frá Keflavík til New York þann 6. júlí 2016. Áætlaður komutími til New York var kl. 12:23 en fluginu seinkaði og var raunverulegur komutími kl. 16:16, eða 3 klukkustunda og 53 mínútna seinkun.

Í kvörtuninni kemur fram að DL hafni bótaskyldu þar sem fluginu hafi seinkað vegna slæmra veðuraðstæðna í New York sem hafi haft áhrif á flug kvartenda.

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

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi DL kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 23. september 2016 og var beiðnin ítrekuð þann 25. október. Í svari DL sem barst Samgöngustofu þann 14. nóvember 2016 kemur fram að flug kvartenda nr. DL246 þann 6. júlí 2016 hafi seinkað um tæpar fjórar klukkustundir vegna seinkunar fyrra flugs sömu vélar sem sinna átti flugi kvartenda. Stormur hafi haft áhrif á flug nr. DL260 frá MSP til JFK að kvöldi 5. júlí 2016 ásamt fjölda annarra fluga. Að DL telji að um óviðráðanlegar aðstæður hafa verið að ræða og félagið hafni bótaskyldu vegna seinkunar á flugi kvartenda.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar DL til umsagnar þann 15. nóvember 2016. Í svari kvartanda sem barst Samgöngustofu þann 18. nóvember sl. benda kvartendur á að þær veðuraðstæður sem DL vísi til hafi haft áhrif á annað flug félagsins en bótakrafa kvartenda taki til þ.e. flugs nr. DL260 þann 5. júlí 2016. Kvartendir krefjast hins vegar bóta vegna seinkunar flugs nr. DL246 þann 6. júlí 2016. Kvartendur telji flugrekanda einungis getað borið við óviðráðanlegum aðstæðum ef þær hafi áhrif á hið tiltekna flug sem bóta er krafist fyrir. Hafi slíkar aðstæður þau áhrif að síðari flugum flugrekanda seinki geti flugrekandi ekki borið þeim aðstæðum við gagnvart farþegum þeirra fluga.

### 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 stjórnáslaganna 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 dómafórdæmi 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.

Kvartendur áttu bókað far með flugi DL nr. DL246 frá Keflavík til New York þann 6. júlí 2016. Fyrir liggur að tæplega fjögurra klukkustunda seinkun varð á komutíma flugsins til New York. Í umsögn DL er vísað til þess að flugi kvartenda hafi seinkað vegna seinkunar fyrra flugs þeirrar vélar sem sinna átti flugi kvartenda. Félagið ber því við að vegna slæmra veðuraðstæðna hafi flugi félagsins nr. DL 260 frá Minneapolis til New York seinkað og því hafi verið um óviðráðanlegar aðstæður að ræða. Hefur DL lagt fram gögn sem sýna fram á að veðuraðstæður hafi valdið seinkun flugs nr. DL260 þann 5. ágúst 2016.

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 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.

Í ljósi þeirrar túlkunar Samgöngustofu að áhrif víxlverkana falli ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna, kemur þegar af þeirri ástæðu til bótaskyldu flugrekanda. Er því ekki þörf á að leggja sérstakt mat á hvort þær aðstæður sem ollu seinkun á fyrra flugi vélarinnar frá Minneapolis til New York teljist vera óviðráðanlegar aðstæður og ekki tekin afstaða til þess í þessari ákvörðun.

Kvartendur krefjast bóta samkvæmt c-lið 2. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt ákvæðinu er flugrekanda heimilt að lækka skaðabætur sem kveðið er á um í 1. mgr. 7. gr. um 50% ef seinkun nemur innan við 4 klukkustundum.

Samkvæmt framansögðu ber DL að greiða kvartendum bætur í samræmi við c-lið 2. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### **Ákvörðunarorð**

Delta Air Lines ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð 300 evrur skv. c-lið 2. 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