

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 10/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Delta Airlines nr. DL1426 þann 15. júní 2022

I. Erindi

Þann 7. nóvember 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. DL247 á vegum Delta Airlines (DL) þann 15. júní 2022 frá Keflavík til New York og þaðan með tengiflugi nr. DL1426 til Dallas. Áætlaður komutími var kl. 22:12. Seinna flugi kvartanda nr. DL1426 seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 03:25 eða 5 klukkustundum og 13 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar DL með tölvupósti þann 7. nóvember 2023. Í svari DL, sem barst þann 9. nóvember 2023, kom eftirfarandi fram:

Our records indicate the flight was only delayed 8mins.

Daginn eftir barst annað svar frá DL, þar sem kom fram:

I should clarify, the 8 minute delay was on the KEF-JFK leg. JFK-DTW was delayed 3 hours.

SGS óskaði eftir nánari skýringum frá kvartanda um atvikið með tölvupósti dags. 17. nóvember 2023. Í svari kvartanda kom fram að seinkun flugsins frá New York til Dallast hefði numið meira en 5 klukkustundum og að hún hafi lagt út fyrir kostnaði vegna matar. Auk þess hefði hún ekki fengið neina tilkynningu frá DL vegna seinkunarinnar. Þá kom fram í framsendum samskiptum við DL að seinkunin hafi orðið vegna vélarbilunar.

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.

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. DL247 frá Keflavík til New York og þaðan með tengiflugi nr. DL1426 til Dallas og síðara fluginu seinkaði um fimm klukkustundir og 13 mínútur. Álitafni þessa máls er hvort seinkun á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

DL hefur ekki lagt fram fullnægjandi gögn því til stuðnings að seinkun á flugi kvartanda hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum, þrátt fyrir beiðni um frekari útskýringar hálfu SGS undir meðferð málsins. Lítur SGS því svo á að IB hafi ekki tekist að axla sönnunarbyrði um að umræddri seinkun hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Er það mat SGS að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi IB samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. og 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna seinkunar á flugi IB

þann 23. júní 2024. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartanda um skaðabætur samþykkt.

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. DL1426 þann 9. janúar 2025.

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. stjórnisýslulaga, 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, 5. febrúar 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson