

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 4/2018 vegna kvörtunar um neitun á fari með DELTA261 þann 26. júlí 2016

### I. Erindi

Þann 3. ágúst 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Delta Airlines (DA) nr. DELTA261 þann 26. júlí 2016 kl. 21:50 frá Keflavík til Minneapolis en kvartendum var neitað um far með fluginu. Frá Minneapolis áttu kvartendur bein tengiflug með sama flugrekanda annars vegar frá Minneapolis til Atlanta kl. 17:45 þann 26. júlí og hins vegar frá Atlanta til Pensacola kl. 22:41 síðar sama dag.

Í kvörtuninni kemur fram að á brottfarardegi hafi borist nokkur skilaboð um seinkun flugsins og að í síðustu skilaboðunum hafi kvartendum verið tjáð að brottför flugsins væri seinkað til kl. 14:50 síðar sama dag. Þegar kvartendur komu til Keflavíkurflugvallar var þeim tjáð við innritunarborðið að þær ættu ekki lengur bókað far með flugi DELTA261 þar sem að síðara tengiflug þeirra var yfirbókað. Kvartendur halda því fram að þær hafi verið bókaðar yfir á nýtt flug morguninn eftir án samráðs við flugrekanda. Kvartendur fóru með fluginu morguninn eftir og seinkaði brottför kvartenda því um rúman sólarhring.

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

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi DA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 20. desember 2016. Svar DA barst þann 28. febrúar 2017. Í svari DA kemur fram að kvartendum hafi ekki verið neitað um far með flugi DELTA261 heldur hafi þær verið endurbókaðar í nýtt flug næsta dag þar sem að koma flugvélarinnar sem átti að sinna flugi DELTA261 hafi seinkað við komu til Íslands vegna óviðráðanlegra veðuraðstæðna í fyrra flugi vélarinnar. Sú seinkun DELTA261 og frekari áætluð seinkun sama flugs hafi gert það að verkum að kvartendur hefðu eftir landingu í Minneapolis einungis 25 mínútna svigrúm til að ná tengiflugi sínu til Atlanta. Því telur félagið að kvartendur hafi verið varðir gagnvart óþægindum með því að koma þeim fyrir í flugi félagsins strax næsta morgun. Félagið tiltók einnig að í flugi DELTA261 hafi verið 12 laus sæti og því hafi ekki verið um yfirbókun að ræða. Þá færði félagið einnig fram gögn um veðuraðstæður í fyrra flugi vélarinnar sem átti að sinna flugi kvartenda og að seinkun flugsins til Keflavíkur megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna.

Kvartendum var send umsögn DA til athugasemda þann 28. febrúar 2017. Í svarinu, sem barst þann 3. mars 2017, tiltóku kvartendur m.a. að ekki hafi orðið af fyrirhugaðri frekari seinkun

flugs DELTA261 og að flugið hafi sannanlega verið á áætlun til brottfarar kl. 14:50 en ekki klukkustund síðar líkt og DA hafði ráðgert. Kvartendur vöktu athygli á framangreindum aðstæðum á Keflavíkurlugvelli en fengu engu að síður ekki far með flugi DELTA261. Þá tiltaka kvartendur einnig að þeim hafi ekki boðist til að fara til Minneapolis og að þaðan væru gerðar tilraunir til að koma þeim til lokaákvörðunarstaðar með öðrum flugum.

### **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 (loftferðalög) 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 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.

Álitaefni málsins er það hvort að synjun DA á að hleypa kvartendum með flugi DELTA261 falli undir óréttmæta neitun um far í skilningi 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Við slíkt mat ber einnig að líta til skilgreiningar á hugtakinu neitun um far skv. j-lið 2. gr. sömu reglugerðar.

Í máli þessu liggur fyrir að í kjölfar seinkunar á fyrra flugi vélarinnar sem síðar átti að sinna flugi DELTA261 þurfti að seinka brottför í flugi kvartenda frá Keflavík til kl. 15:01 þann 26. júlí 2016. Í gögnum málsins má sjá að áætlaður landingartími flugsins var kl. 16:02 að staðartíma í Minneapolis. Brottför flugs kvartenda seinkaði ekki frekar líkt og DA hafði gert ráð fyrir og var raunveruleg brottför flugs DELTA261 kl. 14:46 þann 26. júlí 2016 og raunveruleg koma flugsins til Minneapolis var kl. 15:59 að staðartíma. Brottför í tengiflugi kvartenda frá Minneapolis til Atlanta var áætluð kl. 17:45 að staðartíma, eða einni klukkustund og 46 mínútum eftir komu flugs kvartenda. Að mati SGS hefðu kvartendur því haft nægjanlegt svigrúm til að ná tengiflugi sínu til Atlanta ef að DA hefði gefið þeim tækifæri á að fara með flugi DELTA261 sem þau áttu sannanlega bókað far með. Þá ber einnig að líta til þess að kvartendur mættu á réttum tíma til innritunar í flug DELTA261 og því eru skilyrði um neitun um far uppfyllt skv. j-lið 2. gr. og 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Var því um rangmæta neitun um far að ræða og ber að fallast á kröfur kvartenda um greiðslu staðlaðra skaðabóta úr hendi DA á grundvelli c-liðar 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### **Ákvörðunarorð**

Delta Airlines skal greiða hverjum kvartanda 600 evrur í staðlaðar skaðabætur skv. c-lið 1. 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 23. nóvember 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur