

Úrskurður Samgöngustofu nr. 39/2023 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi nr. FI069 þann 14. september 2022.

I. Erindi

Þann 24. september 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI069 frá Egilsstöðum til Reykjavíkur kl. 15:40 þann 14. september 2022.

Kvartanda var ekki úthlutað sæti með fluginu þegar hann innritaði sig í flugið með vefinnritun. Quartandi mætti því að morgni brottfarardags á Egilsstaðaflugvöll þar sem hann fékk þær upplýsingar frá starfsmönnum IA um hann ætti ekki bókað sæti með fluginu þar sem vélin væri yfirbókuð. Framangreind upplýsingagjöf IA til kvartanda leiddi til þess að kvartandi mætti ekki í flugið sem hann átti bókað far með og ók hann þess í stað til Reykjavíkur.

Kvartandi gerir kröfu um staðlaðar skaðabætur vegna neitunar á fari með flugi nr. FI069 þann 14. september 2022 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. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 26. september 2022. Í umsögn IA sem barst þann 4. október 2022 kom eftirfarandi fram:

Kvartandi mætti uppá flugvöll um morguninn og taldi sig eiga bókun þá en flugið hennar var kl 15:40 síðar um daginn. Að því sögðu verðum við að hafna kröfu kvartanda um skaðabætur. Sjá skjáskot úr Amadeus.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 4. október 2022. Í svari kvartanda sem barst þann 7. október 2022 kom eftirfarandi fram:

Skýring Icelandair stenst ekki þar sem ég fékk ekki sæti í þeirri vél sem ég átti bókað í og sést í viðhengi sem ég sendi með kvörtun. Ég innritaði mig í flug kvöldið fyrir brottför með rafrænum hætti. Þá sá ég að ég fékk ekki úthlutað sæti, jafnframt kom fram í texta að ég ætti ekki sæti í vélinni.

Af þeim sökum fór ég á flugvöllinn strax um morguninn 14. september til að athuga hvort þetta væri rétt, það er að ég fengi ekki sæti í vélinni og hvort einhverjar líkur yrðu á að það breyttist. Ég fékk þau svör að vélin sem ég átti bókað í kl. 15:40 væri full og ég

kæmist ekki með henni og því var bætt við að ég gæti heldur ekki breytt fluginu á aðra vél þann daginn þar sem þær væru líka fullar.

Með þessar upplýsingar lagði ég af stað keyrandi til Reykjavíkur þar sem ég var að fara í flug erlendis snemma morguninn eftir og þurfti því að nota daginn til að keyra. Ég mætti því ekki kl. 15:40 af því að ég var lögð af stað hafandi sætislaust innritunarspjald og fengið að vita í samtali hjá Icelandair að ég ætti ekki sæti í vélinni og samkvæmt upplýsingum um morguninn að ég kæmist ekki með.

Það verður að teljast mikill útúrsnúningur að ég hafi fyrir mistök komið um morguninn og haldið að ég ætti bókað í morgunvélinu. Það var alls ekki málið heldur það að ég fékk ekki pláss í vélinni sem ég átti bókað í og þurfti þar af leiðandi að keyra til að geta sinnt erindum þann 14. september.

Mikil og ítrekuð vandræði hafa verið með innalandsflug og þetta er eitt af mörgum dæmum um það að Icelandair tekur við pöntun en getur ekki staðið við afhendingu þar sem fljúga þarf á minni vélum og ekki hægt að taka alla farþega með.

Þann 7. október 2022 sendi SGS erindi til IA þar sem óskað var eftir afstöðu flugrekandans á framkomnu svari kvartanda. Í svari IA sem barst þann 13. október 2022 kom eftirfarandi fram:

Icelandair hefur skoðað mál kvartanda nánar og fengið skýrslu frá stöðvastjóra varðandi þetta atvik.

Í fyrsta lagi þá vísar kvartandi til viðhengis þar sem kemur fram að hún eigi ekki sæti í vélinni. Þegar viðhengið er skoðað nánar þá stendur að um sé að ræða boarding pass eða brottfaraspjald fyrir flugið FI69 kl 15:40. Stundum gerist það að fólki er ekki úthlutað ákveðnu sæti strax í innritunarferlinu á netinu þegar UMR farþegar eru í fluginu og er þá farþegum úthlutað sæti á flugvellinginum fyrir flugið. Það kemur ekkert fram þarna að farþegi sé ekki með staðfesta farskráningu í flugið.

Máli okkar til stuðnings látum við fylgja með skýrslu stöðvastjóra sem lýsir þessu atviki. Flugið sem kvartandi átti réttilega sæti með fór með eitt laust sæti seinna um daginn til Reykjavíkur. Um var að ræða misskilning þarna um morguninn því starfsfólkið héldu að viðkomandi væri að spyrjast fyrir um morgunflugið en í velvildarskyni þá hefur kvartandi fengið endurgreitt fyrir miðann sem hún nýtti sér ekki.

Í ljósi þessa þá neitum við bótakröfu kvartanda og teljum að atvikið uppfylli ekki skilyrði j-liðar, 2. gr. EB regluglerð nr. 261/2004 sbr. einnig 2. mgr. 3. gr. og því ekki um að ræða neitu um í far í skilningi 4. gr. reglugerðarinnar.

Svar IA var sent til kvartanda þann 17. október 2022. Í svari kvartanda við svari IA kom eftirfarandi fram:

Ég veit nú ekki hvort er hægt að halda þessu eitthvað til streitu en mér finnst þetta lélagar eftiráskýringar.

Flugrekandi vísar til misskilnings hjá starfsmanni sem í raun passar ekki. Hún (þessi kurteisa starfsstúlka) staðfesti við mig að ég ætti ekki sæti, að flugvélin sem ég hefði bókað mig í, væri full. Stöðvarstjórinn var á næsta afgreiðsluborði og staðfesti að það

væri ekki laust í flugið þó hann kannist ekki við það núna. Það var því ekkert annað í stöðunni fyrir mig að gera en að fá leyfi frá vinnunni og keyra til Keflavíkur þar sem ég átti bókað millilandaflug daginn eftir. Ég gat með engu móti beðið til kl. 15:40 eftir því hvort það losnaði óvænt sæti í fluginu sem ég hafði ekki sæti í. Sem mögulega hefur svo gerst miðað við skýringar félagsins, kannski er það líka misskilningur.

Ég hef flogið mikið með Icelandair og áður Flugfélagi Íslands og hef aldrei fengið brottfararspald þar sem ekki er sæti. Það var sérstaklega vakin athygli mín á því í innritunarferlinu að ég hefði ekki sæti (skráð með rauðum áberandi lit). Ég sit uppi með tapaðan vinnudag og aksturskostnað.

Það er takmarkað sem hægt er að aðhafast frekar, bara svo sorglegt að flugfélag í einokunarstöðu komist upp með að bera fyrir sig misskilning þegar allir vita að í raun voru ekki nægilega mörg sæti í flugvélinni fyrir þá sem áttu bókað í þessa vél.

Þann 8. mars 2023 sendi SGS svar kvartanda til IA ásamt beiðni um frekari skýringu á af hverju kvartanda var ekki úthlutað sæti í umræddu flugi. Í svari IA sem barst þann 9. mars 2023 sagði:

Það er ekkert sem segir til um í viðhengi frá kvartanda að viðkomandi hafi ekki fengið sæti í fluginu, sjá aftur. Viðkomandi mætti ekki í flugið sem hún átti réttilega miða í, þá FI 69 kl 15:40 þennan daginn. Í velvildarskyni þá hefur IA endurgreitt farmiðann. Vísun við því í svar okkar sem var sent til Samgöngustofu 13. október síðastliðinn.

Svar IA var sent kvartanda þann 9. mars 2023. Í svari kvartanda sem barst þann 11. mars sagði:

Ég get ekki lagt fram frekari sannanir fyrir því sem áður er rakið. Mun ekki aðhafast frekar í málinu þar sem það er tilgangslaust. Neytendur þurfa að venju að sætta sig við bull frá einokunarfyrirtækjum. Lít svo á að þessu máli sé tapað.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

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 SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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.

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.

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.

Álitaefnið í þessu máli er hvort að kvartanda var neitað um far með flugi nr. FI069 kl. 15:40 þann 14. september 2022.

Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar, þjónustu og aðstoð samkvæmt 8. og 9. gr. reglugerðarinnar.

Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá þá skýringu á hugtakinu „neitun um far“ á þá leið að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðunum sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum. Verði slíkar ástæður taldar vera fyrir hendi fellur athæfið ekki undir „neitun á fari“ samkvæmt framangreindri reglugerð.

Í a-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um að reglugerðin gildi um farþega sem hafi staðfesta farskráningu með því flugi sem um ræðir og hafi komið til innritunar. Samkvæmt gögnum málsins innritaði kvartandi sig með vefinnritun í flugið og var honum útgefið brottfaraspjald fyrir flugið.

Á brottfaraspjaldi kvartanda var ekki að finna upplýsingar um hvaða sæti hann ætti bókað í vélinni. Fyrir liggur í máli þessu að kvartandi mætti að morgni brottfaradags á brottfararflugvöll. Að sögn kvartanda var hann á flugvellinum upplýstur af starfsmönnum IA um að hann ætti ekki bókað sæti með fluginu þar sem vélin væri fullbókuð.

Samkvæmt svari IA sem barst við meðferð málsins kom meðal annars fram að um hafi verið ræða misskilning þar sem að starfsfólk flugrekandans hafði talið að kvartandi væri að spyrjast fyrir um sæti í vélinni sem átti að framkvæma morgunflug nr. FI061 þann 24. september til Reykjavíkur. Í skýrslu stöðvarstjóra sem IA sendi til SGS við meðferð málsins kemur eftirfarandi fram:

It seems that this passenger went to the airport when they were checking in for flight FI61 and she asked why she had no seat and they thought she was talking about flight FI61 and not FI69. And they said it was fully booked. But she was talking about FI69 so that was misunderstanding so we can say unfortunately that the timing wasn't the best. As in if she had been at the airport later or earlier then she would have gotten other answers they say.

To explain the message she got then that's because she checked-in online for FI69 and went on standby, probably due to blocked seats in Altea (always 4 seats blocked for UMNR passengers). That's the reason she got message from the system telling her she had no seat.

EGS did not send any messages regarding overbooking through IMCC or any other system because there was none overbooking. If flight's get overbooked then we try to call passenger on the flight and ask if they can delay their journey.

Að mati SGS hafði kvartandi tilefni til að setja sig í samband við IA í ljósi þess að honum var ekki úthlutað sæti með flugi nr. FI069 þann 14. september 2022 þegar hann innritaði sig í flugið. Í því samhengi þykir vert að benda á að á heimasíðu IA varðandi sætisóskir farþega segir:

Ef ekki er hægt að velja sæti við bókun þá þýðir það ekki að engin sæti séu laus í fluginu, heldur að þeim sætum sem eftir eru verði úthlutað á flugvellinum.¹

Er það því mat SGS að kvartandi hafi fengið rangar upplýsingar frá starfsmönnum IA á Egilsstaðaflugvelli sem leiddi til þess að kvartandi mætti ekki í flugið sem hann hafði bókað far með. Þess í stað ók kvartandi til Reykjavíkur til að tryggja að hann gæti mætt í utanlandsflug sem var með brottför frá Keflavík snemma að morgni næsta dags. Telja verður að starfsmönnum IA á flugvellinum á Egilsstöðum hafi verið í lófa lagið að óska eftir t.d. bókunarnúmeri kvartanda, flugnúmeri eða nafni hans. Til að ganga úr skugga um að kvartanda væru veittar réttar upplýsingar um það flug sem hann átti bókað far með til Reykjavíkur þann 24. september 2022. Því telur SGS að kvartanda hafi verið veittar rangar upplýsingar um að flug nr. FI069 þann 24. september væri yfirbókað sem megi jafna við neitun um far í skilningi 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Af framangreindu leiðir að kvartandi á rétt á grundvelli 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 til staðlaðra skaðabóta, sbr. einnig a-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar og endurgreiðslu flugfargjalds í samræmi við a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. IA hefur þegar endurgreitt kvartanda flugfargjaldið.

¹ <https://www.icelandair.com/is/adstod/fyrir-flugid/saetisosk/>

Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að fjárhæð 250 evrur samkvæmt a-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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. Að ósk neytanda skal Samgöngustofa gefa út staðfestingu um að skilyrðum til aðfarar sé fullnægt.

Reykjavík, 4. maí 2023

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson