

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 6/2015 vegna kvörtunar um neitun á fari
með FI541 þann 30. maí 2014**

I. Erindi

Þann 26. október 2014 barst Samgöngustofu kvörtun frá A, og B (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með Icelandair (IA) FI 541 þann 30. maí 2014 kl. 08.00 frá París til Toronto, með millilendingu í Keflavík.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi komið á flugvöllinn kl. 06:30, en hafi ekki fundið innritunarborð IA. Kvartendum hafi svo verið tilkynnt af þjónustuborði að innritun í flugið væri lokið. Kvartendur hafi neyðst til þess að kaupa nýja flugmiða með IA, en ekki hafi verið hægt að fá flug fyrr en daginn eftir, þann 31. maí 2014 kl. 14.10. Komu kvartenda á áfangastað hafi af þessum sökum seinkað um 24 tíma.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 27. október 2014. Svar IA barst þann 7. nóvember 2014. Í svari IA kemur fram að áætlaður brottfarartími fyrir flug FI541 þann 30. maí hafi verið 08:00 að staðartíma í París. Smávægileg seinkun hafi verið á vélinni og að hún hafi farið kl 08:12. Þá segir eftirfarandi:

stöðvarstjóri IA í París segir að samkvæmt Altea kerfinu sem við notum, hafi innritun opnað kl 05:25 og lokað 07:30, 30 mínútum fyrir áætlaða brottför.

Við ítrekum við farþegana okkar að vera komin 2 klukkustundum fyrir brottför frá París þar sem flugvöllurinn er mjög stór og oft langar biðraðir í öryggisleit.

Samkvæmt Cognos kerfinu voru 160 farþegar innritaðir á FI541 þann 30.05.2014. Engir aðrir farþegar voru no-show og engar kvartanir borist frá öðrum farþegum um að innritunarborðið hafi lokað of snemma. A og B sögðust hafa mætt hálf 7 og enginn verið við innritunarborðið, en síðasti farþeginn (nr. 160) var innritaður samkvæmt Amadeus kerfinu kl. 07:01 á Parísartíma.

Í ljósi ofangreindra upplýsinga hafnar Icelandair þessari kröfu. Í þessu tilfelli var ekki um denied boarding að ræða heldur voru farþegarnir of seinir í innritun.

Kvartendum var send umsögn IA til umsagnar þann 10. nóvember 2014. Ekkert svar barst frá kvartendum.

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 stjórnslulaga 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.

Samgöngustofa hefur skoðað hvort kvartendur eigi rétt á skaðabótum vegna neitunar á fari á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, þar sem fjallað er um gildissvið, kemur fram að reglugerðin gildir því aðeins að farþegi hafi komið til innritunar á tilteknum tíma sem tilgreindur er skriflega af flugrekanda, ferðasala eða viðurkenndum umboðsmanni. Ef enginn tími sé tilgreindur, skuli farþegi koma til innritunar eigi síðar en 45 mínútum fyrir auglýstan brottfarartíma.

Á vefsíðu IA kvartenda kemur skýrt fram að innritun ljúki 60 mínútum fyrir brottför flugs.

Að mati Samgöngustofu voru þeir samningsskilmálar sem lutu að því hvenær innritun skyldi lokið, nægilega skýrir og aðgengilegir til þess að IA teljist hafa uppfyllt skyldur sínar.

Eins og fram kemur í gögnum IA var síðasti farþegi innritaður í flugið kl. 07.01

Samgöngustofa lítur þannig á að kvartendur hafi komið of seint til innritunar umræddan morgun miðað við þá samningsskilmála sem um flutningssamninginn giltu, og að af þeim sökum hafi bótaskylda ekki stofnast.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um bætur úr hendi IA, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 17. mars 2015

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson