

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 263/2018 vegna kvörtunar um neitun á fari  
með FI511 þann 28. júní 2017**

**I. Erindi**

Þann 17. október 2017 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI511 þann 28. júní 2017 kl. 14:05 frá Hamborg til Keflavíkur. Flugíð var tengiflug í ferðalagi kvartenda frá Hamborg til New York þar sem flugferð frá Keflavík til New York var með flugnúmer FI615.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur afþöntuðu bókun sína í flugi FI511 þann 20. júní 2017 þar sem einn kvartandi í hópnum gat ekki flogið nema með sérstökum búnaði sem Icelandair gat ekki útvegað. Í kjölfar nánari læknisskoðunar var talið að framangreindur kvartandi gæti flogið með hefðbundnu flugi og því endurvirktu kvartendur bókun sína þann 24. júní 2017. Að sögn kvartenda mættu þau til innritunar með góðum fyrirvara en þegar þau hófu innritun var þeim tilkynnt að bókun þeirra væri ekki skráð. Var kvartendum leiðbeint af fulltrúa IA að fara á almennt þjónustuborð flugvallarins til að reyna að hafa samband við IA til að skoða bókun þeirra. Starfsmaður þjónustuborðsins sem aðstoðaði kvartendur reyndi að hringja í þjónustulínur IA en ekkert samband fékkst við fulltrúa félagsins. Að lokum mælti starfsmaður þjónustuborðsins með því að kvartendur færu aftur til innritunarborðsins. Þegar þangað var komið var búið að loka innritunarborðinu og gátu kvartendur ekki nálgast starfsmenn eða fulltrúa IA. Gerði þetta það að verkum að kvartendum var ekki hleypt um borð í flugið. Einn af kvartendum var fjölfatlaður, í hjólastól og átti erfitt með ferðalag. Því keyptu kvartendur strax flugfar með öðrum flugrekendum til að komast til lokaákvörðunarstaðar í New York.

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

**II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 19. október 2017. Í svari IA sem barst þann 20. október 2017 kom fram afstaða félagsins um að kvartendur hefðu þegar verið búnir að afbóka flugferð sína með flugi FI511 þann 28. júní 2017. SGS óskaði með tölvupósti eftir afstöðu IA um frásögn kvartenda sem tilgreindi að þau hefðu endurvirktt bókun sína. Í svari IA þann 23. október 2017 kemur fram að félagið hafi látið úrvinnsludeild félagsins leita eftir bókun kvartenda í bókunarsögu félagsins og þar kom fram að bókunin hafi verið endurvirktt. Bókunarkerfið sýnir hins vegar að kvartendur voru skráðir „no-show“ sem að mati félagsins þýði að kvartendur hafi ekki mætt til innritunar eða mætt of seint. Þann 24. október 2017 óskaði SGS eftir afstöðu IA til frásagnar kvartenda um að fulltrúi IA við innritunarborð

hafi vísað frá kvartendum og leiðbeint þeim að leita aðstoðar hjá almennu þjónustuborði á flugvællinum þar sem kvartendur hafi reynt að hafa samband við IA. Í svari IA þann 3. nóvember 2017 tiltekur félagið að engar upplýsingar bendi til að kvartendur hafi reynt að hafa samband við IA á brottfarardegi. Þá tiltekur félagið að á brottfarardegi hafi tölvupóstur verið sendur á kvartendur þar sem þeim hafi verið tilkynnt um breytingar á bókun og þau verið beðin um að hafa samband við IA. Kvartendur höfðu ekki samband við IA sem félagið telur til marks um að kvartendur hafi ekki mætt eða mætt of seint til innritunar á brottfarardegi.

Kvartendum var send umsögn IA til athugasemda þann 6. nóvember 2017. Í svari kvartenda sem barst 7. nóvember 2017 er að finna afrit af tölvupóstsendingu IA til kvartenda að morgni brottfarardags kl. 09:29 þar sem tilkynnt er um breytingar á bókun farþega með flugi FI615. Að sögn kvartenda var framangreindur tölvupóstur einu samskipti sem kvartendum barst frá IA. Voru skilaboðin send kvartendum u.þ.b. klukkustund eftir að þau fóru af hóteli sínu á leið til flugvallar og urðu kvartendur ekki varir við skilaboðin fyrr en eftir komu til Bandaríkjana. Kvartendur tiltaka að símanúmer þeirra var skráð í bókun og ef IA hefði þurft að ná til þeirra að þá hefði félagið getað hringt. Kvartendur mótmæla því að þau séu talin „no-show“ eða að þau hafi mætt of seint til innritunar þar sem aðrir farþegar í röð með þeim við innritunarborðið hafi fengið að innrita sig án vandkvæða. Þá nafngreina kvartendur fulltrúa IA við innritunarborðið sem ráðlagði þeim að fara frá innritunarborði og leita upplýsinga á almennu þjónustuborði.

SGS óskaði eftir frekari upplýsingum frá IA með tölvupósti dags. 7. nóvember 2017. Leitaði SGS svara við því hvort að hægt væri að fá frásögn um málið af hálfu fulltrúa IA við innritunarborðið umræddan dag og hvort að hægt væri að senda fyrirspurn á þjónustuaðilann sem starfrækti þjónustuborðið um að staðfesta að viðkomandi starfsmaður hafi verið við störf á innritunarborðinu umræddan dag. Þá óskaði SGS eftir afstöðu IA til gagna í málinu í formi kvittunar fyrir nýjum flugmiðum kvartenda sem tilgreinir brottfararflugvöll sem staðsetningu og var tímasett kl. 13:40 á brottfarardegi, eða 25 mínútum fyrir áætlaðan brottfarartíma flugs FI511. Svör bárust ekki frá IA við framangreindum fyrirspurnum.

### **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 stjórnsýslulaga 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.

SGS 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 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. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á 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. Þá kemur fram í 1. mgr. 126. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 að flugrekendum sé skylt að greiða bætur til farþega sem vísað er frá flugi vegna umframskráningar eða niðurfellingar flugs, enda hafi farþegi farseðil í fullu gildi, staðfesta skráningu með fluginu sem um ræðir og hafi komið til skráningar á tilskildum tíma.

Af kvittun í gögnum málsins má ráða að kvartendur voru staðsettir á Hamborgarflugvelli a.m.k. 25 mínútum fyrir brottfarartíma flugs FI511. Kvittunin felur í sér greiðslu þjónustugjalds vegna kaupa á nýjum flugfarmiðum með öðrum flugrekanda og því má telja verulegar líkur á því að kvartendur hafi verið mættir fyrir á flugvöllinn. Þá telur SGS frásögn kvartenda um vandamál við innritun trúanlega með hliðsjón af fyrstu viðbrögðum IA við kvörtun þessari, en félagið tók í upphafi ranglega fram að flugfar kvartenda hafi verið afbókað. Þá óskaði SGS eftir afstöðu IA um framlagða kvittun og hvort að IA gæti aflað upplýsinga frá þjónustuaðila félagsins á Hamborgarflugvelli en engin svör bárust frá félaginu. Með framangreint til hliðsjónar telur SGS rétt að leggja til grundvallar að kvartendur hafi mætt til innritunar á réttum tíma. Þarf því ekki að skoða 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin) frekar þar sem lagt er til grundvallar að skilyrði hennar voru uppfyllt af hálfu kvartenda.

Neitun IA um að innrita kvartendur í flug FI511 þann 28. júní 2017 olli kvartendum verulegum óþægindum og fjárhagslegu tjóni sem SGS telur rétt að megi jafna við neitun um far í skilningi 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og neitunar um far skv. 1. mgr. 126. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 með hliðsjón af skýringu á 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. j-lið 2. gr. reglugerðarinnar. Eiga kvartendur því rétt á grundvelli 3. mgr. 4. gr. reglugerðarinnar til skaðabóta í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar og endurgreiðslu flugfargjalds í samræmi við 3. mgr. 4. gr. sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar, sbr. 1. mgr. 126. gr. loftferðalaga nr. 60/1998.

Ber því að fallast á kröfu kvartenda um greiðslu skaðabóta úr hendi IA á grundvelli c-liðs 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ber því einnig að fallast á kröfu kvartanda um endurgreiðslu á kostnaði flugfargjalds með flugi IA þann 1. ágúst 2017, sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ekki er að finna heimild í reglugerð nr. 1048/2012 né reglugerð EB nr. 261/2004 um skyldu flugrekanda til að greiða mismun á miðaverði flugfargjalda kvartanda með flugi FI511/615 og þeim flugfargjöldum sem kvartendur keyptu í kjölfar neitunar um far með IA. Getur SGS því ekki tekið ákvörðun um endurgreiðslu slíkra gjalda og verða kvartendur að leita úrræða á öðrum vettvangi til að sækja slíkar bætur.

### **Ákvörðunarorð**

Icelandair ber að greiða hverjum kvartanda skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Icelandair ber að endurgreiða kvartendum að fullu kostnað flugfargjalds með flugi FI511/615 þann 28. júní 2017 skv. a-lið 1. mgr. 8. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 15. maí 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur