

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 43/2015 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi ACA7479 þann 24. júlí 2014.

I. Erindi

Þann 15. apríl sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og fjölskyldu, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með Icelandair FI623 frá Keflavík til Newark og þaðan tengiflug til Toronto með Air Canada ACA7479 þann 24. júlí 2014. Flug kvartenda fór frá Keflavík kl. 17:00 og var áætlaður komutími á áfangastað 22:28, eftir eina millilendingu. Raunverulegur komutími á áfangastað var hins vegar 06:00 daginn eftir. Kvartendur telja að of lítill tími hafi verið áætlaður fyrir tengiflugið og að á endanum var þeim neitað um far vegna mistaka við útgáfu á brottfararspjaldi. Kvartendur dvöldu á flugvelli um nóttina og tóku fyrsta flug með Air Canada morguninn eftir. Kvartendur fara fram á bætur vegna þessarar seinkunar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar þann 17. apríl og þann 20. apríl barst svar Icelandair. Þar kemur fram að vegna stefnu Air Canada sé ekki hægt að innrita farþega alla leið þó að farseðlar sé samhangandi þ.a.l. þá hafi kvartendur þurft að fara í gegnum útlendingaeftirlit og innrita sig aftur hjá Air Canada og þar hafi mistök átt sér stað hjá starfsmanni Air Canada sem Icelandair geti ekki borið ábyrgð á. SGS sendi kvartendum umsögnina til að fá álit þeirra sama dag. Daginn eftir 21. apríl barst svar kvartenda þar kemur fram að kvartendur telja sig eiga rétt á bótum þar sem þeir hafi ekki hlotið þá þjónustu og umönnun sem þeir töldu sig eiga rétt á hjá Icelandair og þá sérstaklega hvernig félagið sem þau keyptu flug hjá hafi afneitað þeim eftir komuna til Newark þó að flugið hafi verið bókað alla leið hjá því.

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 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.

Samgöngustofa hefur skoðað hvort kvartandi eigi rétt á skaðabótum vegna neitunar á fari á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Á grundvelli 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, eiga farþegar rétt á skaðabótum sé þeim neitað um far sem þeir áttu rétt á.

Tvennt leiðir til þess að kvartendum var neitað um far, í fyrsta lagi stuttur tengitími þar sem farþegar þurftu að skrá sig aftur inn í tengiflug sitt, og í öðru lagi mistök starfsmanns Air Canada við þá skráningu sem ekki var hægt að leiðrétta vegna tengitímans.

Álitamál í þessari kvörtun er hvort Ícelandair beri ábyrgð á farþeganum alla leið á áfangastað eða einungis þar til næsti flugrekandi tekur við honum við millilendingu þar sem farþeginn tekur tengiflug á áfangastað. Í málinu liggur fyrir að kvartendur keyptu farmiða af Ícelandair fyrir flug frá Keflavík til Newark og þaðan til Toronto á sama bókunarnúmeri. Þannig var viðskiptasamband kvartenda við Ícelandair en ekki Air Canada. SGS telur því ljóst að það hafi verið á ábyrgð Ícelandair að koma kvartendum alla leið til Toronto og þegar mistök starfsmanns Air Canada ollu því að kvartendum var neitað um far frá Newark þá var það hlutverk Ícelandair að tryggja umönnun þeirra og að þeir kæmst á áfangastað.

Kvartendum var neitað um far vegna mistaka starfsmanns Air Canada en á meðan þeir voru á ábyrgð Ícelandair. Afleiðing af þessu var 10 tíma seinkun á áfangastað. Það er því mat SGS að kvartendur eigi rétt á bótum úr hendi Ícelandair.

Ákvörðunarorð

Ícelandair skal greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 3. nóvember 2015

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir