

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 87/2022 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Neos nr. NO2904 þann 7. júní 2022.

I. Erindi

Þann 29. október 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Neos nr. NO2904 frá Keflavík til Faro. Kvartanda var neitað um far á grundvelli öryggissjónarmiða.

Kvartandi fer fram á skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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 Neos kvörtunina til athugasemda með tölvupósti þann 31. október 2022. Í svari Neos sem barst SGS þann 11. nóvember 2022 kom eftirfarandi fram:

As requested, here below we are reporting about the claim for denied boarding of [...] on Neos flight NO2960 KEF-FAO on 07/06/2022.

We would like to point out that flight NO2904, as the passenger wrote in her first email to Neos and in EU complaint form as well, didn't match with any Neos flight that day; the only flight from Keflavik to Faro we operated was NO2960 so we manually opened a claim ticket in our CRM system ref 7167-2022.

As a second step, we asked for a detailed report to the Icelandic handling agent who reported the following:

Good afternoon This pax came to check-in obviously been drinking, and was being rude to the staff. And when she came to the gate, the gate agent saw that she was more drunk than at the check-in and still being rude. The gate agent decided to talk to the captain. And he did not want her on board.

Attached please find the complete correspondence between Neos ground staff and the duty supervisor of the local handling agent.

On the basis of this report, we answered to Ms [...] that her boarding was correctly denied in compliance with safety and security rules and that no refund or compensation were due. Attached please find also Neos reply to the passenger.

SGS sendi kvartanda svar NEOS til umsagnar þann 11. nóvember 2022. Ekkert svar barst frá kvartanda.

Þann 15. nóvember 2022 óskaði SGS eftir staðfesting frá flugstjóranum í fluginu þar sem hann staðfesti að hann hafi neitað kvartanda um far á grundvelli öryggissjónarmiða, sbr. 4. mgr. 42. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998.

NO sendi umbeðna staðfestingu þann 23. nóvember 2022.

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 þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra laga geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Samgöngustofa bendir á að þar sem atvik kvörtunarinnar gerast í tíð eldri loftferðalaga nr. 60/1998, fer um málið eftir þeim lögum þótt ný lög um loftferðir nr. 80/2022 hafi tekið gildi á Íslandi. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði loftferðalaga nr. 60/1998, og stjórnsýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. laganna, 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, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. NO2904 þann 7. júní 2022 og var neitað um far þrátt fyrir að hafa verið með staðfesta farskráningu, sbr. a- og b-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Álitafnið í þessu máli er því hvort neitun Neos um far hafi verið réttmæt. 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 og m.a. þjónustu í samræmi við 8. og 9. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu um „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.

Samkvæmt 2. mgr. 40. gr. loftferðalaga hefur flugstjóri æðsta vald í loftfari. Honum er heimilt, þegar nauðsyn ber til, að synja viðtöku í loftfar eða vísa m.a. úr því farþegum, sbr. 4. mgr. 42. gr. loftferðalaga. Þar sem sem 42. gr. er nánast samhljóða 45. gr. eldri loftferðalaga nr. 34/1964 er umfjöllun um ákvæðið að finna í greinargerð með frumvarpi því sem varð að lögum nr. 34/1964. Um ákvæðið segir m.a. í greinargerðinni að skipunarvald flugstjórans miði að því að auka öryggi loftfars, farþega og flutnings og beri honum að beita því í þessu skyni og með þeirri tillitssemi sem kostur er.

Það er ljóst af gögnum málsins að kvartanda var neitað um far með flugi Neos nr. NO2904 þann 7. júní 2022 þar sem að starfsmenn á vegum félagsins sem voru að innrita farþega og flugstjóri í viðkomandi flugi töldu að kvartandi væri til þess fallinn að valda ónæði um borð í flugvélinni og jafnvel stefna öryggi flugsins í hættu. Samkvæmt 4. mgr. 42. gr. þágildandi loftferðalaga nr. 60/1988 er flugstjóra heimilt að synja farþega um inngöngu í loftfar til að auka öryggi loftfarsins. Við meðferð málsins óskaði SGS eftir staðfestingu frá flugstjóra Neos fyrir umrætt flug um að hann hafði tekið þá ákvörðun að neita kvartanda um far á grundvelli öryggissjónarmiða. Þann 23. nóvember 2022 barst staðfesting frá flugstjóranum þar sem hann staðfesti að hann hafi neitað kvartendum um far með flugi nr. NO2904 þann 7. júní 2022 og að ákvörðunin hafi verið tekin á grundvelli öryggissjónarmiða, sbr. 4. mgr. 42. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998.

Að mati Samgöngustofu er því ekki tilefni til þess að draga í efa þá ákvörðun flugstjóra að umrædd neitun um far hafi verið tekin í því skyni að tryggja öryggi loftfarsins. Með vísan til framangreinds og 4. mgr. 42. loftferðalaga, er það mat SGS að ekki hafi verið um neitun á fari að ræða í skilningi j-liðar 2. gr. og 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er því kröfum kvartanda hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar og skaðabætur úr hendi Neos er hafnað.

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

Reykjavík, 30. mars 2022.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson