

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 54/2022 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Air Baltic nr. BT170 þann 6. febrúar 2022.

I. Erindi

Þann 31. mars 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Air Baltic (AB) nr. BT170 þann 6. febrúar 2022 frá Keflavík til Riga. Áætlaður brottfaratími flugsins var kl. 16:05.

Samkvæmt svari AB sem barst SGS við meðferð málsins þann 5. apríl 2022 lokaði brottfarahliðinu kl. 15:25, þ.e. 40 mínútum fyrir brottför flugsins. Í svari AB sem barst þann 4. nóvember tiltók flugrekandinn að brottfarahliðinu hafi lokað kl. 15:36.

Í kvörtun kvartanda kemur fram að hann hafi komið til innritunar á réttum tíma og fengið brottfaraspjald afhent fyrir flugið. Á brottfararspjaldinu kom fram að brottfarahliðinu lokaði 20 mínútum fyrir brottför.

Að sögn kvartanda var hann mættur a.m.k. 38 mínútum fyrir brottför flugsins, þ.e. kl. 15:27. Þeirri yfirlýsingu til stuðnings lagði kvartandi fram yfirlitskýrslu fyrir farsímanotkun kvartanda. Á yfirlitskýrslunni má sjá að kvartandi hringdi í þjónustuver AB kl 15:27.

Kvartandi útvegaði sér sjálfur nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar í gegnum London þann 6. febrúar og þaðan til Riga að morgni 7. febrúar 2022.

Við meðferð málsins lagði kvartandi fram yfirlitskýrslu fyrir farsímanotkun hans, kreditkortayfirlit, brottfaraspjald, hótélreikning og greiðslukvittun fyrir nýju flugfargjaldi.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu fargjalds 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 AB kvörtunina til umsagnar þann 1. apríl 2022. Í svari AB sem barst þann 5. apríl 2022 kom eftirfarandi fram:

With reference to your request, Air Baltic Corporation AS (Airline) hereby informs you that it had received a claim from passenger ***** (Passenger) regarding the situation before the flight BT170 on the route Rijeka ? Riga on February 6th, 2022 (Flight).

Airline explains that for each airport there are deadlines for passengers' check-in. Information on check-in deadlines is available on the Airline's website: <https://www.airbaltic.com/en/check-in-deadlines>. Taking into account that the Scheduled Time of Departure was 16.05 (UTC) (please see attachment no.1 ? extract from Network Planning System) in Rijeka airport it was necessary for the Passenger to check-in for the Flight until 15.25 (UTC). Considering that Passenger wanted to check-in after the set deadline (less than 40 minutes before the flight), therefore Current Regulation (EC) 261/2004 "establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No 295/91" (Regulation) Article 4 on denied boarding shall not apply. As Passenger did not check-in on time and did not arrive for boarding, the Airline's authorized agents at Rijeka Airport had the right to refuse transportation.

Airline also explains that the Flight was booked by 34 passengers and used by 33 passengers (please see attachment no.2 ? extract from Network Planning System). Taking into account that all other Passengers who booked the Flight also used it, the Airline cannot agree that there were any problems with the check-in process. Based on the abovementioned, Airline does not consider Passenger's request for compensation and expenses justified.

Kvartanda var send umsögn AB til umsagnar þann 5. apríl 2022. Í svari kvartanda sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

Þarna er ekkert sem máli skiptir. Innritunarborðinu var lokað allt of snemma. Meðf. er staðfesting Airbaltic á því hvenær á að loka innritun. Einnig yfirlit sem sýnir símtal 15:27 2 mín 6/2 í símanúmer Airbaltic 37167006006 eftir að hafa reynt að finna starfsfólkið í ca. 10 mínútur. Að lokum framsendi ég brottfararspjald í næst pósti, en ég var innritaður í flugið.

Hér finnst mér vanta að fram komi hvað stóð á brottfararspjaldinu. Hvenær sagði þar að innritunarborðinu myndi loka?

Þann 14. september 2022 sendi SGS fyrirspurn til flugrekandans sem var svohljóðandi:

According to airBaltic Customer Care the check-in closes 30 minutes prior departure for Business class passenger (see attached). Is that correct ?

Í svari AB við fyrirspurn SGS sem barst þann 20. september 2022 kom eftirfarandi fram:

Please accept my apologies for late answer. You are right, as our representative answered and according to information in our home page, check-in for Business class passenger closes 30 min. prior departure.

Þann 20. september 2022 sendi SGS aðra fyrirspurn til flugrekandans sem var svohljóðandi:

The claimant was travelling on a business class. See attached confirmation. According to the claimant: The check-in desk was closed way too early. Also according to the claimant : I had booked and checked in for flight BT 170 from Iceland to Riga February 6th. I was in the airport 45-50 minutes before scheduled departure, which was 16:05.

After trying to find the representatives of airBaltic at the airport, I made a telephone call to +371 670 06006 at 15:27 or 38 minutes before scheduled departure. Please comment on the above information.

Í svari AB við síðari fyrirspurn SGS sem barst þann 10. október 2022 kom eftirfarandi fram:

Thank you for sent passenger's boarding pass. However, after checking situation we would like to inform you that Passenger received boarding pass with Business class mark due to temporary technical issues.

Actually passenger purchased and would be provided with economy class (Y) service (please see extract form online reservation system) In addition, I kindly inform that passenger had assigned with seat 18 D, but business service is provided in the front rows. On Flight BT170 Rijeka – Riga on February 6th, 2022 no one from Passengers' were provided with business class service. Airline don't have any proofs that our representatives were not present at the check-in desk 45-50 minutes before departure, however as it was mentioned previously we have information that others passengers used flight.

However if it will helps you can provide Passenger's phone number from which call was made before the flight and we will search phone conversation and listen what information was given to passenger.

Þann 27. október 2022 sendi SGS beiðni til AB þar sem óskað var eftir að flugrekandinn kæmi á framfæri þeim upplýsingum sem voru veitar kvartanda í símtali hans til þjónustuvers AB þann 6. febrúar 2022.

Í svari AB sem barst þann 3. nóvember 2022 kom eftirfarandi fram:

Thank you for your sent information, we have found passenger's phone call and listened it. During phone call passenger was informed that if there is situation when check-in was closed 45 minutes before the scheduled time of flight's departure than passenger can try to catch the flight (go directly to boarding gate), but the luggage will no longer be able to handed over. However, call centre employee did not approve information that there is no one at check-in desk.

Also we can provide information from Departure Control System (DCS) that check-in was closed at 15.36 on February 2nd, 2022 (please see at attachment) which is less than 45 minutes before flight departed.

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 geta beint kvörtun til SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga og sker úr

ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. þágildandi 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 [SGS] sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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 skilyrðum þeim sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar.

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., rétt til að fá endurgreitt eða að breyta flugleið samkvæmt 8. gr. og þjónustu samkvæmt 9. gr. reglugerðarinnar.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi nr. BT170 frá Keflavík til Riga þann 6. febrúar 2022 og að honum var neitað um far. Til álita kemur hvort að kvartandi eigi rétt á skaðabótum vegna neitunar á fari á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar, þar sem fjallað er um gildissvið reglugerðarinnar, 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.

Brottfaratími flugsins var kl. 16:05 þann 6. febrúar 2022. Samkvæmt yfirlitskýrslu fyrir farsímanotkun kvartanda má sjá að hann hringdi í þjónustuver AB kl. 15:27 þann 6. febrúar 2022.

Kvartandi hefur í máli þessu fært fram gögn sem sýna fram á að á brottfararspjaldi hans hafi komið fram glögglega að brottfarahlíðið fyrir umrætt flug lokaði 20 mínútum fyrir brottför flugs nr. BT170 þann 6. febrúar 2022, þ.e. kl. 15:45.

Álitaefni málsins varðar hvaða ástæður lágu fyrir því að kvartandi mætti ekki við brottfararhlíð á réttum tíma. Af hálfu AB er því haldið fram að kvartandi hafi að vanrækslu sinni ekki mætt við brottfararhlíð á réttum tíma. Af hálfu kvartanda er því haldið fram að hann hafi ekki fengið réttar upplýsingar frá AB um hvenær brottfararhlíðinu lokaði.

Samkvæmt svari AB við fyrirspurn SGS sem barst stofnuninni við meðferð málsins staðfesti flugrekandinn að kvartandi hafði fengið úthlutað brottfararspjald með röngum upplýsingum varðandi hvenær brottfararhlíðinu lokaði fyrir flug nr. BT170 þann 6. febrúar 2022. Slíkt hafi mátt rekja til tímabundinna tæknilegra vandamála sem AB bar ábyrgð á.

Í umsögn AB sem barst SGS þann 5. apríl 2022 kemur fram að brottfarahliðinu hafi verið lokað kl 15:25. Samkvæmt svari AB við fyrirspurn SGS sem barst þann 4. nóvember 2022 heldur flugrekandinn því fram að brottfarahliðinu hafi verið lokað kl. 15:36.

Að framangreindu virtu er það óumdeilt í málinu að mati SGS að AB veitti kvartanda rangar upplýsingar á brottfaraspjaldi hans um hvenær brottfarahliðið lokaði fyrir flug nr. BT170 þann 6. febrúar 2022.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat SGS að kvartanda hafi ekki verið veittar réttar upplýsingar um hvenær brottfarahliðinu lokaði fyrir flug nr. BT170 þann 6. febrúar 2022 sem megi jafna við neitun um far í skilningi 4. gr. reglugerðarinnar. Á kvartandi því rétt á grundvelli 3. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 261/2004 til skaðabóta í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar og endurgreiðslu flugfargjalds, hótélkostnaðar og fæðiskostnaðar í samkvæmt 1. mgr. 8. gr. og 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar, sbr. 8. og 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Ber því að fallast á kröfu kvartanda um greiðslu skaðabóta úr hendi AB á grundvelli 3. mgr. 4. gr., sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ber því einnig að fallast á kröfu kvartanda um endurgreiðslu á kostnaði vegna þess flugfargjalds sem kvartandi greiddi fyrir til að komast til lokaákvörðunarstaðar að morgni þann 7. febrúar 2022, sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 8. gr. og 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Ber því einnig að fallast á kröfu kvartanda um endurgreiðslu á hótélkostnaði samkvæmt framlagðri kvittun ásamt fæðiskostnaði samkvæmt framlögðu kreditkortayfirliti, sbr. a- og b-lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 8. gr. og 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Air Baltic skal greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð EUR 400 skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 3. mgr. 4. gr. sömu reglugerðar, sbr. einnig reglugerð nr. 1048/2012.

Air Baltic ber að endurgreiða kvartanda flugfargjald samkvæmt framlögðum kvittunum sem kvartandi keypti til að komast til lokaákvörðunarstaðar að morgni þann 7. febrúar 2022, sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig 8. gr. og 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Air Baltic ber að endurgreiða kvartanda samkvæmt framlagðri greiðslukvittun vegna hótélkostnaðar og fæðiskostnaðar samkvæmt framlögðu kreditkortayfirliti sbr., sbr. 3. mgr. 4. gr., sbr. einnig a- og b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig 8. og 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. þágildandi 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 8. nóvember 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson