

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 34/2021 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi nr. BT170 þann 31. október 2020.

I. Erindi

Þann 16. febrúar 2021 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Airbaltic (BT) nr. BT170 frá Keflavík til Riga kl. 17:00 þann 31. október 2020.

Samkvæmt gögnum málsins mætti kvartandi ekki tímanlega til innritunar (e. no-show).

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu flugfargjalds vegna neitunar á fari með flugi nr. BT170 þann 31. október 2020 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

Í kvörtun kvartanda kom fram eftirfarandi:

„Málið er að hann og vinur hans komu smá seint á vellinum vegna þess að bílinn þeirra bilaði á leiðinni, sem leiddi til þess að þau þurfum bíða eftir einhvern annar myndi koma og skutla þeim á flugvöllinn. Þau voru kominn 16.20 og sem þýddi að þau voru smá seinn til þess að gefa stóra töskurnar sínar. Þau voru samt búin gera check in nokkrum dögum áður, þannig þau fóru bara strax til þess að check sig inn til þess að komast í vélin. Vinur hans komst, en kærasti mín var með smá vesen útaf hann fékk ekki boarding card í gmail (hann var ný búin kaupa nýtt síma og screenshot af því var í gamla síma.) þannig hann hringdi strax í Airbaltic til þess að fá nýtt send á mail (allt þetta var að gerast 16.30). Vinur hans var kominn í vélin og hann fékk sér nýtt boarding pass stuttu eftir á. Allt sem var eftir fyrir hann var að komast í gegnum security check, þannig hann setti dótið sitt til þess að skanna þeim og athuga. Þau voru þrjú á vakt þá, mér skilst að einn af þeim var vaktstjóri. Málið var að kærastin mín var að flýta aðeins og bað þeim ef þeir gæti ýtt boxin sem vorum með dótið hans til hans til þess að hann gæti flýtt sér og vera kominn í vélin eftir nokkra mínútur, og það sem mér skilst var að maðurinn sem var vaktjóri var ekki ánægður að einhver er að segja honum að flýta gera vinnuna sína (og en meira sagt að útlendingur er að segja að flýta mér að vinna hraðar), þannig vaktstjóri ákveður að segja strákrum "You are to late, and your trip ends here, and i'm gonna ask you to leave". Málið er vinur hans var í vélinni og hann var ný búin tala við cabin crew og meira segja pilot og þau sögðu ætla bíða eftir honum. Svo sagði ég við kærasta að gefa mér að tala við þetta mann sem hleypti honum ekki í gegnum security check, náttúrulega ég var reið og ekki ánæð með allt þetta og spurði hvernig eru þau að tala saman þá því einn er að segja eitt og hitt er að segja annað. Þannig ég ákveði að spyrja nafnið hans til þess að vita hver eru sú sem hleypti honum ekki í gegnum security check þótt það var búin að ræða að bíða eftir honum og að hann átti ennþá 15 mínútur sem er alveg nóg til þess að ná öllu. Hann neitaði að segja nafni sitt, þá sagði ég við hann "okay allt í lag en nenniru/getur skrifað öll númer sem væri hægt að hringja í núna til þess að reyna leysa þessa mál" og þá svara hann mér "já þú getur/farðu bara á já.is og finndu það sjálf". Ætla ekki ljúga var í smá sjokk, en já allt endaði með því að það voru 15 mínútur ennþá eftir en security ákveður bara ekki hleypa honum í gegnum, þótt að hann í rauninni ræður ekki því nema ef það væri eitthvað ólöglegt í töskur, sem í þessu tilefni var ekki.“

Kvörtunin var send BT til umsagnar þann 18. febrúar 2021. Í svári BT sem barst þann 2. mars sl. kemur fram:

“According to the record in Airline database Passenger did not show up at the boarding gate on time. Flight’s scheduled time of departure was 17.00 (UTC) (please see attachment no.1 - extract from Airline’s Network Planning System), but till 16.56 (UTC) Passenger did not arrived at the gate (please see attachment no.2 - extract from Airline’s Departure Control System). Therefore Airline’s authorized agents at Reykjavik airport could not allow Passengers to board the Flight. Passengers must be present at the boarding gate not later than the time stated on the boarding pass - 20 minutes before the scheduled time of departure. If Passengers shows up later than specified, unfortunately Airline’s employees or authorized agents are entitled to deny boarding and advice to purchase a new ticket for the next available flight. Airline also would like to explain that according to its General conditions of carriage Article 7.1.2. (which Passenger has accepted while purchasing her ticket) Airline cannot take responsibility for losses caused by missed boarding time.

Also Airline would like to explain that security procedures are performed by airport employees; thus Airline cannot take responsibility for losses caused by missed boarding time due to security procedures.

Based on the abovementioned, Airline does not consider Passenger’s request for ticket refund justified.”

Með tölvpósti þann 12. mars 2021 sendi SGS kvartanda svar BT til athugasemda. Þann 14. júní 2021 ítrekaði SGS beiðnina. Engin efnisleg svör bárust frá kvartanda.

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 SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Álitaefni þessa máls er hvort að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum og endurgreiðslu flugfargjalds vegna neitunar á fari með flugi nr. BT170 þann 31. október 2020, sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Samkvæmt skilgreiningu j-liðar 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, „farþega neitað um far“, kemur fram eftirfarandi:

Farþega er 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. nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum.

Í 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, 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.

Í 4. mgr. 125. gr. loftferðalaga kemur fram að ferða- og samningsskilmálar skuli ávallt vera farþegum til reiðu á einfaldan og skýran hátt, m.a. á vefsíðu og söluskrifstofum flytjanda.

Að mati SGS voru þeir ferða- og samningsskilmálar sem lutu að því hvenær innritun skyldi lokið, nægilega skýrir og aðgengilegir fyrir kvartanda á heimasíðu flugrekandans. Því telur SGS að sá flutningssamningur sem gerður var á milli BT og kvartanda hafi ekki verið efnður réttilega af hálfu kvartanda.

Það er því mat SGS að kvörtun kvartanda falli ekki undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. fyrrgreind 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar, þar sem kvartandi mætti eftir að auglýstum innritunartíma lauk.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu flugfargjalds vegna neitunar á fari með flugi nr. BT170 þann 31. október 2020, samkvæmt 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er vísað frá.

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, stjórnáslustofnun samgöngumála.

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

Reykjavík 9. nóvember 2021

Vala Hrönn Viggósdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson