

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 19/2020 vegna kvörtunar um neitun á fari EZY8508 þann 22. febrúar 2019.

I. Erindi

Þann 7. maí 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi easyJet (EJ) nr. EZY8508 frá Keflavík til London. Kvartendur voru að ferðast saman og var öðrum þeirra neitað um far þannig að hvorugt þeirra fór til London með fyrirhuguðu flugi nr. EZY8508.

Kvartendur fara 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 EJ kvörtunina til athugasemda með tölvupósti þann 10. maí 2019. Í svari EJ sem barst Samgöngustofu þann 11. júní 2019 kom fram eftirfarandi:

„Please be informed that, having analyzed the letter, we contacted the airport to confirm what took place at the airport and why the Passengers did not take the Flight EZY8508 scheduled to operate from KEF to LGW on 22nd February 2019.

Airport Associates Passenger Service Manager investigated the case and provided us with a statement of a gate agent that was boarding the Passengers.

According to the statement, at the boarding gate the Passengers were asked to submit their Cabin Baggage as Hold Baggage to be carried in the aircraft hold as no more place on board was available for carry-on bags. Mr. X did not agree to accept staff's indications and responded impolitely. Boarding agent smelled alcohol in the Passenger's breath and contacted the pilot, asking him about letting the Passenger go on board. The pilot insisted on not letting the Passenger on board due to safety reasons, however he pointed out that Mr. X travelling companion was welcome on board as she did not act inappropriately. Mr. X travelling companion decided to stay behind with the Passenger and, as a result, they were both offloaded and did not take the flight.

Conclusion

Having investigate the case, we stand by our previous response as the Passengers were not denied boarding due to commercial nor operational reasons. In our previous response we provided evidence of the Flight not being overbooked, on the contrary, two seats remained free. Instead, boarding agent denied Mr. X boarding due to safety and security reasons, therefore Mr. X is not entitled to compensation. Furthermore, Mr. X travelling companion was admitted to board, however she decided not to take the Flight due to personal reasons and is considered as a NO SHOW for travelling on the Flight. We have no liability to reimburse nor pay compensation to the Passengers.“

SGS sendi kvartendum svar EJ til umsagnar þann 24. júní 2019. Í svari kvartenda sem barst þann 27. júní 2019 kom m.a. eftirfarandi fram:

„A. Ég neitaði að láta setja handfarangurinn minn í töskurýmið.

B. Það var áfengislykt af mér auk þess að vera dónalegur.

Þessu hafna ég alveg fullkomlega nema að eflaust var áfengislykt af mér eins og væntanlega af hálfri flugvélinni þarna.

Í fyrsta lagi að neita að afhenda handfarangur minn til að honum væri komið fyrir í farangursrými væri beinlínis bjánalegt. Ef að farþegarýmið er full þá er það bara fullt og ekkert annað við því að gera. Ég kvartaði hinsvegar yfir því að mega ekki taka farangurinn með mér en hlýddi öllum þeim fyrirmælum sem mér voru gefin þarna.

Áfengislykt af mér. Já eflaust en ég er nú ekkert að smakka áfengi í fyrsta sinn og get bara gert það vandræðalaust. Ég geri mér alveg grein fyrir því hvað það þýðir að vera með einhver ölvunarólæti við að fara í flugvél eða að vera illa sjálfbjarga af þessum sökum. Þetta einfaldlega ekki uppi á borðinu þarna enda halda eJ og AA því ekkert fram, heldur er einungis talað um áfengislykt af mér. Það er kjötlaust bein. Það eitt og sér getur ekki dugað til að ógilda flugmiða.

Svo er það með ferðafélaga minn sem mátti fara um borð. Ég hef nefnt það áður að hún hefur ekki farið mikið erlendis, er ekki vön að ferðast, aldrei til Englands komið og talar ekki ensku. Það að hún fari ein í þetta flug og standi svo uppi mállaus og grátandi á áfangastað er auðvitað ekki valkostur. Kemur bara ekki til greina þó að eJ finnist það sjálfsagt.

Það sem einfaldlega gerðist þarna er að þessi starfskona AA missti stjórn á sér af einhverjum ástæðum sem ég ekki veit. Við vorum búin að tala saman þarna í svona kannski 15-20 sekúndur eða eitthvað þegar hún var búin að rjúka í talstöðina og tilkynna um yfirstandandi árás flugdólgs á flugvélina eða hvað það nú var sem hún tilkynnti. Hún sagði mér að það kæmi aðili úr áhöfn vélarinnar til að tala við mig og beið ég þarna bljúgur eins og lítið barn eftir því. Engin kom og hún sagði mér svo að flugstjórinn hefði farið að hennar ráðum og bannað mér að koma um borð í flugvélina. Ég sá ekki betur en hún væri farin að skammast sín þarna í restina fyrir þessa atburðarrás sem hún í einhverju skapvonskukasti hafði sett af stað og gat svo ekki snúið við. Enda má hún gera það.

Svo vil ég endilega benda á öryggisverðina sem komu þarna og geta borið vitni um ástand mitt og framkomu. Ég þykist vita hvernig sá framburður væri. Ferðafélagi minn, já er hún mér ekki vilhöll... en ég veit svosem hvað hún hefði að segja um þessa ofbeldisfullu framkomu starfsmanns AA. Það hefði nú verið fínt að eiga þarna upptökur úr öryggismyndavélum.“

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 stjórnisýslulaga nr. 37/1993 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, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi EZY8508 þann 22. febrúar 2019 og að öðrum kvartenda var meinað að ganga um borð þrátt fyrir að hafa verið með staðfesta farskráningu, sbr. a- og b-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Álitaefnið í þessu máli er því hvort neitun EJ 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.

Í dómi Evrópudómstólsins í máli C-321/11 tók dómstóllinn til skoðunar hvort að hugtakið „neitun á fari“ eigi eingöngu við í tilvikum þegar flug eru yfirbókuð eða hvort hugtakið á einnig við í öðrum tilvikum. Dómstóllinn komst að þeirri niðurstöðu að hugtakið „neitun á fari“ geti átti við í fleiri tilvikum en þeim sem varða yfirbókanir og nefndi dómstóllinn í dæmaskyni tilvik sem varða rekstrarástæður. Slík túlkun dómstólsins er bæði í samræmi við orðalag reglugerðarinnar og markmið og tilgang hennar sem er að tryggja ríka vernd fyrir flugfarþega. Markmið með reglugerð EB nr. 261/2004 er m.a. að fækka þeim tilvikum þegar farþegum er neitað um far gegn vilja þeirra, ef hugtakið „neitun um far“ væri túlkað þröngt, þ.e. hugtakið ætti einungis við í þeim tilvikum sem varða yfirbókanir færi það gegn framangreindu markmiði reglugerðarinnar.

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 öðrum kvartenda var neitað um far með umræddu flugi á vegum EJ þar sem að starfsmaður Airport Associates sem var að innrita farþega í viðkomandi flug og flugstjóri flugsins töldu að viðkomandi farþegi væri til þess fallinn að valda ónæði um borð í flugvélinni og jafnvel stefna öryggi flugsins í hættu. Samkvæmt 4. mgr. 42. gr. loftferðalaga er flugstjóra heimilt að synja farþega um inngöngu í loftfar til að auka öryggi loftfarsins. Sú ákvörðun flugstjóra umrædds flugs að neita öðrum kvartenda um far sökum þess að talið var að hætta gæti stafað af honum vegna ástands hans varðar sönnun á atvikum og verður því eingöngu leidd í ljós með að meta framburð hlutaðeigandi og eftir atvikum vitna. Að mati SGS er það hlutverk dómstóla að skera úr um það hvort að ákvörðun flugstjóra að neita viðkomandi um far hafi verið réttmæt.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar og skaðabætur úr hendi easyJet 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 3. mars 2020

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson