

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 86/2020 vegna kvörtunar um neitun á fari SK6155 þann 10. nóvember 2019.

### I. Erindi

Þann 15. desember 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Scandinavian Airlines (SAS) nr. SK6155 þann 10. nóvember 2019 frá Keflavík til Osló með tengiflugi í Kaupmannahöfn á einu bókunarnúmeri. Kvartendum var neitað um far og er ástæðan að bakið þeirri neitun liggur ekki fyrir. Kvartendur greiddu fyrir fargjald með öðrum flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað.

Kvartendur fara fram á staðlaðar 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

Í kvörtun kvartenda sem barst þann 15. desember 2020 kom fram eftirfarandi:

*„I want to complain on a travel booked with SAS on November 10th 2019. We made the booking through the SAS app, everything worked as usual during the booking, the money was reserved from our account and we received the booking confirmation (see attached). We drove out to the airport and went to check-in more than an hour before boarding, but when we got to the check-in counter, they told us that something seemed to be wrong with our tickets and that they could see our booking but our names had a red cross by them which meant something had gone wrong. We were therefore told to call SAS and ask them for help. We spoke to SAS on the phone for half an hour, but they couldn't figure out what was wrong, and they couldn't help us fix the problem or rebook the tickets even though we had received booking confirmation with booking number etc.*

*This all ended up with us not being allowed to join the flight, so we had to book tickets with Iceland Air and wait 14 hours on the airport.*

*Since we were at the airport with a confirmed reservation, we had all our needed travel documents and presented ourselves for check-in not later than the time advised by the airline, we mean there's no doubt the requirements for "Denied boarding" are met and we are entitled a compensation of 400 euros each according to the European*

*Commission. Attached is our booking confirmation, signed complaint form and our dialogue with SAS (in Norwegian)."*

Kvörtunin var send SAS til umsagnar þann 16. desember 2019. Þeirri beiðni var ekki svarað. SAS var gefið annað tækifæri til að veita umsögn í málinu þann 12. febrúar 2020. Þeirri beiðni var ekki svarað. Lokaítrekun varðandi beiðni um umsögn var send SAS þann 27. maí 2020 án árangurs. SAS hefur því ekki gefið umsögn í málinu þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir af hálfu SGS þess efnis.

### **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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. 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 SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþega til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi SAS nr. SK6155 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 10. nóvember 2019 og að þeim var meinað að ganga um borð þrátt fyrir að þeir hafi gefið sig fram til þess a.m.k. 45 mínútum fyrir flugið og 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 SAS 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 „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.

Í máli þessu lögðu kvartendur fram kvörtun þar sem þeir óskuðu eftir skaðabótum úr hendi SAS sökum þess að þeim hafi verið neitað um far og að ekki hafi legið réttmætar ástæður að baki neituninni. Ástæður þess að kvartendum var neitað um far með flugi nr. SK6155 þann 10. nóvember 2019 liggja ekki fyrir og ber SAS hallann af þeim sönnunarskorti. Að öllu framangreindu virtu er það mat SGS að um neitun á fari sé að ræða í skilningi j-liðar 2. gr. og 4.gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þannig ber að fallast á kröfu kvartenda um greiðslu staðlaðra skaðabóta úr hendi SAS, sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartendur gerðu einnig kröfu um að fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til SAS og því fargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað. Þegar farþega er neitað um far ber flugrekanda að bjóða viðkomandi farþega aðstoð í samræmi við 8. og 9. gr reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 3. mgr. 4. gr. sömu reglugerðar. Aðstoðin sem tilgreind er í 8. gr. reglugerðarinnar er að bjóða viðkomandi farþega endurgreiðslu á flugfargjaldinu, endurbóka hann með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrstu hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð.

Með hliðsjón af gögnum málsins liggur það fyrir að SAS hafi ekki uppfyllt skyldur sínar gagnvart kvartendum og hafi ekki boðið þeim þá valkosti og aðstoð sem kveðið er á um í reglugerð EB nr. 261/2004. Í þessu samhengi ber einnig að nefna að kvartendur virðast ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í máli þessu og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að öllu framangreindu virtu telur SGS að kvartendur eigi rétt á fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til SAS og því fargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað, sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig 8. gr. sömu reglugerðar.

### ***Ákvörðunarorð***

SAS ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig 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.

SAS ber að endurgreiða kvartendum mismun á flugfargjaldinu sem kvartendur greiddu til SAS og því fargjaldi sem kvartendu greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokákvörðunarstað, sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar og 8. gr. EB nr. 261/2004, sbr. einnig reglugerð nr. 1048/2012.

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

Reykjavík, 24. júní 2020

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson