

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 69/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari með WW443 þann 24. maí 2018

I. Erindi

Þann 17. júlí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW443 þann 24. maí 2018 frá Amsterdam til Keflavíkur og áfram með flugi WW213 til Toronto.

Í kvörtuninni kemur fram að quartandi hafi komið til innritunar á réttum tíma og mætt að brottfararhliði á réttum tíma. Við brottfararhliðið var quartanda neitað um far þar sem að hún hafi ekki verið með flugmiða til baka frá Kanada og gat hún því ekki farið sem farþegi með flugi WW443.

Quartandi fer fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna neitunar á fari samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Þá á quartandi einnig rétt á stöðluðum skaðabótum skv. framangreindri reglugerð ef að um óréttmæta neitun um far var að ræða.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 26. júlí 2018, SGS sendi ítrekun til WW 6. október 2018 og 4. janúar 2019. Svar WW barst þann 6. mars 2018. Í svari WW kemur fram að quartandi hafi verið á leið í tengiflug til Toronto og hafi hún þurft að ganga úr skugga um að vera með fullnægjandi ferðaskilríki og önnur gögn sem kanadísk yfirvöld gera kröfu um áður en farþega er hleypt inn í landið. WW vísaði þannig til b-liðs 1. mgr. 20. gr. og 2. mgr. 29. gr. kanadísku útlendingalaganna (e. Immigration and Refugee Protection Act). Samkvæmt áðurnefndum greinum skyldi hver sá sem ferðast til Kanada geta framvísað skjölum eða skilríkjum sem sýna fram á að viðkomandi yfirgefi ríkið við enda leyfðrar dvalar.

Þá kom fram að þar sem quartandi hafi ekki verið með flugmiða frá Kanada líkt og kanadísk lög krefjast hafi henni verið neitað um far. Að mati WW var um réttmæta neitun um far að ræða og skilyrði bótaskyldu skv. reglugerð EB nr. 261/2004 því ekki uppfyllt. Jafnframt var vísað til 7.1.1 gr. skilmála WW þar sem félagið sér áskilur sér rétt til að neita fari uppfylli farþegi ekki skilyrði og reglur þess ríkis sem hann hyggst ferðast til.

Quartanda var send umsögn WW til umsagnar þann 7. mars 2019. Quartandi svaraði samdægurs með tölvupósti þar sem quartandi tiltekur að það séu borgaraleg réttindi að ferðast frá Hollandi til Íslands þar sem hún sé EES ríkisborgari. Þannig hafi WW borið að synja henni um inngöngu í tengiflugið frá Íslandi til Kanada ef hún hefði enn ekki útvegað sér miða

út úr landinu. Kvartandi tiltók jafnframt að hún væri með vefjagigt og WW hafi því meinað fötluðum einstaklingi um far. Kvartandi bætti við með pósti síðar sama dag að hún hafi greint WW frá að ekkert mál væri að kaupa miða frá Kanada í millilendingunni í Íslandi.

Engin frekari samskipti voru vegna málsins.

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 stjórnarsýslulaga 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 samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Samgöngustofa hefur skoðað hvort kvartendur eigi rétt á skaðabótum vegna neitunar á fari á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Í málinu liggur fyrir að kvartanda var neitað um far með flugi WW443 frá Amsterdam til Keflavíkur þann 24. maí 2018. Álitæfni málsins varðar því hvort að sú neitun um far hafi verið réttmæt í skilningi j-liðar 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í j-lið 2. gr. segir:

„farþega neitað um far“: 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 eða ef ferðaskilríki eru ófullnægjandi,“

Af málgögnum í máli þessu liggur fyrir að kvartandi uppfyllti ekki skilyrði til að hljóta inngöngu í Kanada sem var lokaáfangastaður hennar. Vísast þar til b-liðar 1. mgr. 20. gr. kanadísku útlendingalaganna, en greinin er svohljóðandi:

„Every foreign national, other than a foreign national referred to in section 19, who seeks to enter or remain in Canada must establish, [...] to become a temporary resident, that they hold the visa or other document required under the regulations and will leave Canada by the end of the period authorized for their stay.“

Jafnramt vísast til gr. 7.1.1 í skilmálum WW, en hún er svohljóðandi:

We can refuse to carry, or to carry any further, you or your Baggage, if we have reason to believe, on the basis of certain facts. [...] this is necessary to observe current legal regulations, or orders and regulations of authorities;

Þrátt fyrir að kvartandi hafi átt að fljúga fyrst til Íslands og svo til Kanada þá er réttur WW til að synja farþega um flug þar sem bæði flug eru pöntuð sem heild og kvartandi ætlaði ekki að dveljast hér á landi skýr í ljósi skilmálanna. Jafnframt er í ljósi skilmálanna og landslaga í Kanada það mat SGS að um réttmæta neitun um far hafi verið að ræða af hálfu WW. Eru bóta og endurgreiðslu skilyrði 3. mgr. 4. gr. sbr. 7. gr. og 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ekki uppfyllt og ber því að hafna bótakröfu kvartanda og kröfu kvartanda um endurgreiðslu flugfargjalds.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar bætur úr hendi WOW Air sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi WOW Air sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 6. maí 2019

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Aron Freyr Jóhannsson
lögfræðingur