

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 30/2017 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi WW146 þann 4. september 2016.

I. Erindi

Þann 31. október 2016 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá [REDACTED] hér eftir kvartandi. Kvartandi átti ásamt konu sinni bókað flug með WOW air WW146 þann 4. september 2016 frá Toronto í Kanada til Keflavíkur en kvartandi hafði keypt farmiðann þann 1. október 2015. Ferð kvartanda var áætluð frá 4. október til 12. september 2016 en þann dag átti kvartandi bókað flug til baka til Toronto. Kvartandi innritaði sig í flugið til Keflavíkur að morgni 4. október 2016 en þegar hann mætti á flugvöllinn í Toronto var honum tjáð að þar sem vegabréfið hans rynni út þann 21. nóvember 2016 og væri þannig ekki í gildi næstu þrjá mánuði á eftir því að för hans til Íslands hefði lokið, væri vegabréf hans ekki gilt ferðaskilríki.

Fór kvartandi því ekki til Íslands.

Kvartandi fer fram á að gildistími hinna greiddu farmiða verði framlengdur fram í september 2017.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar þann 3. nóvember 2016 og þann 16. nóvember 2016 barst umsögn WOW. Í umsögninni er m.a. vísað til j-liðar í 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem fram komi að réttmætar ástæður til þess að meina farþega að ganga um borð geti verið ef ferðaskilríki eru ófullnægjandi. Þá sé í 6. mgr. 12. gr. reglugerðar um útlendinga nr. 53/2003 það skilyrði sett fyrir útlendinga sem ferðast til Íslands að gildistími vegabréfs þeirra skuli vera a.m.k. þrjú mánuðir yfir áætlaða dvöl á Íslandi.

Þann 17. nóvember 2016 sendi Samgöngustofa kvartanda umsögn WOW til athugasemda. Þann sama dag bárust athugasemdir kvartanda þar sem fram kom að kvartandi viðurkenndi eigin ábyrgð að því er varðar að hafa meðferðis vegabréf með gildistíma í þrjá mánuði eftir lok ferðar. Hins vegar vísaði hann til þess að hann hafi fengið rangar upplýsingar frá WOW þegar hann bókaði flugið þann 1. október 2015 þar sem hann hefði að sögn sagt þjónustufulltrúa WOW frá því hvenær vegabréf hans rynni út og ekki fengið viðeigandi viðbrögð á þeim tíma. Kvartandi vísaði ennfremur til þess að þegar hann innritaði sig rafrænt að morgni þess 4. september 2016 hefði innritunarkerfi WOW átt að hafna innrituninni þegar hann gaf upp númer vegabréfs síns, þar sem vegabréfið var ekki gilt ferðaskilríki inn til Íslands. Hefði höfnunin átt sér stað á þeim tíma hefði kvartandi náð því að fá framlengdan gildistíma

vegabréfsins og jafnframt náð vélinni sem hann átti bókað far með. Óskaði kvartandi eftir því að í ljósi aðstæðna myndi WOW bjóða honum framlengingu á gildistíma hinna greiddu farmiða fram til september 2017.

Með tölvupósti dags. 18. nóvember 2016 kom Samgöngustofa beiðni kvartanda um framlengingu á gildistíma farmiðanna á framfæri við WOW.

Þar sem ekkert formlegt svar barst frá WOW ítrekaði Samgöngustofa með tölvupósti dags. 11. júlí 2017 beiðni kvartanda um framlengingu miða hans. Svar barst frá WOW þann sama dag þar sem fram kemur að ekki hafi verið fallist á beiðni kvartanda.

Þann 12. júlí 2017 sendi Samgöngustofa fyrirspurn á WOW hvað varðaði endurgreiðslu á sköttum til kvartanda og þann sama dag barst svar frá WOW um að kvartandi ætti rétt á endurgreiðslu skatta og að þar sem endurgreiðsla hefði ekki átt sér stað, yrði hún nú framkvæmd.

Þann 13. júlí 2017 kom Samgöngustofa nýjustu samskiptum Samgöngustofu og WOW á framfæri við kvartanda. Kvartandi ítrekaði fyrri óskir sínar með tölvupósti sama dag og vísaði aftur til þess að hann hafi fengið ófullnægjandi upplýsingar þegar hann keypti miðana 2015 og einnig til þess að bókunarkerfi WOW væri ófullnægjandi þar sem það heimilaði rafræna innritun þrátt fyrir að gildistími væri ekki í samræmi við gildandi reglur. Kvartandi sagðist mjög ósáttur við hvernig mál hans hefði verið meðhöndlað af WOW og óskaði eftir að formlegri ákvörðun Samgöngustofu.

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 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 kvartandi eigi rétt á skaðabótum vegna neitunar á fari á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Á grundvelli 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, eiga farþegar rétt á skaðabótum sé þeim neitað um far sem þeir áttu rétt á.

Kvartanda var neitað um far þar sem að vegabréf hans rann út innan þriggja mánaða frá því að dvöl hans á Íslandi hefði átt að vera lokið. Eins og fram kemur í rökstuðningi WOW eru ófullnægjandi ferðaskilríki ein þeirra réttmætu ástæðna sem flugrekandi getur vísað til þegar farþega er neitað um far.

Í 1. mgr. 11. gr. reglugerðar um útlendinga nr. 53/2003 kemur fram að útlendingur, sem kemur til landsins eða fer þaðan, skal hafa vegabréf eða annað kennivottorð sem viðurkennt er sem ferðaskilríki. Kennivottorð sem talin eru upp í viðauka 2 eru viðurkennd sem ferðaskilríki við komu til landsins eða brottför þaðan. Ef útlendingur afhendir lögreglu eða öðru stjórnvaldi hér á landi vegabréf sitt eða annað kennivottorð skal hann fá í hendur kvittun lögreglu eða stjórnvalds fyrir móttöku skilríkisins.

Í 12. gr. reglugerðar nr. 53/2003 er fjallað um skilyrði fyrir því að vegabréf teljist gild ferðaskilríki og kemur þar fram að gildistími vegabréfs skuli vera a.m.k. þrjú mánuðir fram yfir áætlaða dvöl hér á landi.

Á grundvelli framangreinds liggur fyrir að útlendingur með vegabréf sem gildir skemur en að framan er lýst uppfyllir ekki kröfur reglugerðar nr. 53/2003.

Samgöngustofa bendir á að skýrt kemur fram í bókun kvartanda að það sé á ábyrgð farþega að afla upplýsinga um og hafa meðferðis nauðsynleg ferðagögn, áritanir og ferðaheimildir eftir því sem við á, sem nauðsynleg eru til þess að koma inn í lönd.

Þá kemur það einnig fram í samningsskilmálum WOW¹ (greinum 3.3 og 7.1) að flugfélagið geti neitað farþega um far sem ekki sýnir fram á fullnægjandi ferðaskilríki.

Með vísan til framangreinds er það mat Samgöngustofu að ábyrgð á því að hafa meðferðis fullnægjandi ferðaskilríki hafi alfarið verið á hendi kvartanda. Þrátt fyrir að kvartandi hafi að eigin sögn sagt sölufulltrúa WOW árið 2015 að vegabréf hans rynni út ári síðar, getur það ekki undanskilið hann ábyrgð í málinu. Almennt verður að telja að farþegar gangi úr skugga um hvort þeir séu með gild ferðaskilríki með því að afla upplýsinga um það á viðeigandi upplýsingaveitum, s.s. hjá viðkomandi sendiráðum eða heimasíðum ráðuneyta viðkomandi ríkis.

Að því er varðar röksemdir kvartanda um að innritunarkerfi WOW hafi ekki verið fullnægjandi þar sem rafræn innritun hefði ekki átt að vera möguleg, bendir Samgöngustofa á að engin krafa er á flugrekanda að tryggja að rafræn innritun geti ekki átt sér stað uppfylli farþegi ekki kröfu viðkomandi ríkis um ferðaskilríki. Eftir sem áður er ábyrgðin alfarið farþega að hafa meðferðis við inngöngu í loftfarið fullnægjandi ferðaskilríki.

¹ https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/wowair-web-files/WOWair_ConditionsCarriage.pdf

Með vísan til framangreinds er það mat Samgöngustofu að neitun WOW á því flytja kvartanda hafi verið réttmæt og að engin skylda verði lögð á WOW að framlengja gildistíma farmiða kvartanda.

Athuga ber að þann 12. júlí 2017 kom fram hjá WOW að kvartandi ætti rétt á endurgreiðslu skatta og að endurgreiðsla þeirra yrði framkvæmd.

Ákvörðunarorð

Neitun WOW á fari kvartanda var réttmæt á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, sbr. reglugerð nr. 53/2003 um útlendinga. Engin skylda verður lögð á WOW að framlengja gildistíma farmiða kvartanda.

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

Reykjavík 18. júlí 2017


Kristín Helga Markúsdóttir

Deildarstjóri lögfræðideildar


Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Lögfræðingur