

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 66/2020 vegna kvörtunar um neitun á fari W94498 þann 5. október 2019.

I. Erindi

Þann 8. október 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Wizz Air (WA) nr. W94498 frá Keflavík til London og frá London til Aþenu með flugi á vegum annars flugrekanda. Kvartanda var neitað um far með flugi W94498 þann 5. október 2019 á þeirri forsendu að hann var ekki með nægjanleg ferðagögn.

Kvartandi fer 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 WA kvörtunina til umsagnar þann 9. október 2019. Í svari WA sem barst SGS þann 2. desember 2019 kom fram eftirfarandi:

„Please be kindly informed, according to the information received from KEF Airport, Nikitas Dimitrios was not allowed to board on flight W9-4498 KEF-LTN on the 5th of October 2019 due to not having the adequate travel documents. In this connection, I would like to draw your attention to the following excerpt from our General Conditions of Carriage“.

(Vísaði flugfélagið til 11. gr. (ferðagögn) og 12. gr. (neitun á fari) í skilmálum félagsins.)

Í meðfylgjandi gögnum með svari WA var finna tölvupóst frá Airport Associates sem er þjónustuaðili félagsins á Keflavíkurflugvelli þar sem kom m.a. fram eftirfarandi:

„This passenger was denied due to insufficient documentation. The SSR DBRD should not have been applied to the passenger PNR according to that information. This passenger was offloaded from the flight during check-in at 18:43 that evening.“

Þann 26. mars 2020 sendi SGS tölvupóst til WA þar sem bent var á að kvartandi hafi ferðast á grísku vegabréfi og að svar Airport Associates til WA varðandi umrædda neitun væri ekki í samræmi við það sem fram kom í svari WA til SGS vegna kvörtunar kvartanda.

Í svari WA sem barst SGS þann 2. apríl 2020 kom fram eftirfarandi:

„In regards to the below case, please be informed that we cannot overrule the decisions of our airport handling representatives, as they serve to ensure that passengers travel in full compliance with the regulations put forward by the respective legislator of the countries affected

by carriage, as well as with our General Conditions of Carriage. In addition we can assure you that there is no subjectivity in their respective judgment, rather strict conformity with our GCC.

As we informed you, Mr. X was not allowed to board on flight W9-4498 KEF-LTN on the 5th of October 2019 due to not having the adequate travel documents. In accordance with our GCC, which each passenger accepts when completing their booking.“

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. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáslaganna 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.

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 yfirlýst 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 yfirlýskanir og nefndi dómstóllinn í dæmaskyni tilvik sem varða rekstrarástandur. 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 yfirlýskanir færi það gegn framangreindu markmiði reglugerðarinnar.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi W94498 þann 5. október 2019 og að honum 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. Álitafnið í þessu máli er því hvort neitun WA 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.

Kvartanda var neitað um far með flugi W94498 þann 5. október 2019 af þeirri ástæðu að ferðagögn hans voru talin ófullnægjandi. Kvartandi var að ferðast frá Keflavík til Aþenu með millilendingu í Luton. Af málgögnum má ráða að kvartandi ferðaðist sem grískur ríkisborgari. Í svari WA vegna kvörtunar kvartanda vísaði félagið til 11. gr. skilmála félagsins þar sem kveðið er á um skyldu farþega að vera með tilskilin ferðagögn og 12. gr. þar sem kveðið er á um þær afleiðingar sem það hefur í för með sér að hafa ekki fullnægjandi ferðagögn þegar ferðast er á vegum WA. WA tilgreindi ekki í samskiptum sínum við SGS nánar hví ferðagögn kvartanda voru talin ófullnægjandi, þrátt fyrir að stofnunin hafi óskað sérstaklega eftir frekari útskýringu frá WA vegna kvörtunar kvartanda.

Að öllu framangreindu virtu er það mat Samgöngustofu að um neitun á fari sé að ræða í skilningi j-lið 2. gr. og 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og WA hefur ekki sýnt fram á réttmætar ástæður fyrir umræddri neitun á fari. Kvartandi er grískur ríkisborgari. Samkvæmt Schengen-samstarfinu sem hefur m.a. það að markmið að tryggja főr einstaklinga um innri landamæri samstarfsríkjanna. Grikkland er aðili að Schengen-samstarfinu og því fær SGS ekki séð að ferðagögn kvartanda hafi verið ófullnægjandi með hliðsjón af gögnum málsins til að ferðast frá Keflavík til Aþenu með millilendingu í Luton. Þannig ber að fallast á kröfu kvartanda um greiðslu staðlaðra skaðabóta vegna neitunar á fari, sbr. sbr. 3. mgr. 4. gr. og b-lið 1. mgr. 7. gr., reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012.

Kvartandi gerði kröfu um endurgreiðslu kostnaðar. Þegar farþega er neitað um far, ber flugrekanda að greiða skaðabætur og að bjóða viðkomandi farþega að fá endurgreitt eða breyta flugleið, sbr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartandi hefur ekki lagt fram kvittanir fyrir þeim kostnaði sem hann varð fyrir við að koma sér á lokaákvörðunarstað. WA ber að endurgreiða útlagðan kostnað kvartanda við að koma sér á lokaákvörðunarstað í samræmi við þær kvittanir sem hann getur lagt fram vegna þessa kostnaðar, sbr. 3. mgr. 4. gr. og 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Wizz Air ber að greiða kvartanda bætur vegna neitunar á fari að fjárhæð EUR 400 skv. b-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Wizz Air ber að endurgreiða útlagðan kostnað kvartanda við að koma sér á lokaákvörðunarstað í samræmi við þær kvittanir sem hann getur lagt fram vegna þessa kostnaðar, sbr. 3. mgr. 4. gr. og 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 16. júní 2020

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson