

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 215/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari með WW147 þann 24. maí 2018.

I. Erindi

Þann 4. september 2019 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW147 þann 5. júlí 2018 frá Keflavík til Pittsburgh.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi komið til innritunar á réttum tíma og mætt að brottfararhlíði á réttum tíma. Við brottfararhlíðið var öðrum kvartenda neitað um far þar sem hann var ekki með flugmiða til baka frá Bandaríkjunum.

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

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 19. september 2018. Svar WOW barst þann 25. september 2018. Í svari WOW kom fram eftifarandi:

„Kvartendur úr flugi WW157 frá Keflavík til Pittsburg 5 júlí 2018 voru ekki með nægjanleg ferðaskilríki.

Líkt og er tekið fram á heimasíðu WOW air á bæði ensku og íslensku að farþegar á leið til Bandaríkjanna verða að sýna fram á staðfestingu á fyrirhugaðari heimferð innan 90 daga frá komu til Bandaríkjanna, eða staðfestingu á viðkomandi farþegi hafi leyfi til að dvelja í Bandaríkjunum í lengri tíma eða til frambúðar.

Kvartendur gátu ekki sýnt fram á ofangreint og voru því neitað fari með WOW air.“

Kvartendum var send umsögn WOW til umsagnar þann 25. september 2019. Kvartendur svöruðu þann 30. desember 2018, og tiltóku í svari sínu að samkvæmt upplýsingum frá Bandaríska sendiráðinu í Póllandi er ekki gerð krafa um það í alþjóðarétti að farþegi get sýnt fram á staðfestingu þess efnis að farþegi geti sýnt fram á að hann eigi bókað flug frá Bandaríkjunum innan 90 daga frá komu ef viðkomandi farþegi hafi ferðamanna vegabréfsáritun sem gildir í 10 ár. Kvartendur bentu á að þeir uppfylltu öll þau skilyrði sem pólskir ríkisborgarar eiga að uppfylla til að eiga rétt á að ferðast til Bandaríkjanna og því hafi neitun WOW air verið óréttmæt. Kvartendur bentu einnig á í svari sínu að þeir hafi ekki verið upplýstir af hálfu WOW um sérstök skilyrði sem flugfélagið setur fyrir þá farþega sem eru að ferðast til Bandaríkjanna. Að lokum ítrekuðu kvartendur óánægju sína með að flugfélagið setji sín eigin skilyrði fyrir þá farþega sem ferðast á vegum flugfélagsins til Bandaríkjanna.

Þann 2. janúar sendi Samgöngustof svör kvartanda við umsögn félagsins til WOW. Í svöri WOW sem barst samdægurs kom fram eftirfarandi:

„Varðandi málið þá fara innritunar starfsmenn eftir reglum sem WOW air setur með tilliti til reglna settar af bandarískum yfirvöldum. Inn á heimasíðu bandaríska ríkisins er tekið fram að ef farþegar með B-1/B-2 vísa þurfi að sýna einhverja sönnun á því að þeir hugi að brottför innan 90 daga frá landinu. Í viðhengi er frekari upplýsingar þessu til stuðnings. Bandaríska ríkið og landamæraeftirlitið hefur rétt á að vísa ferðamönnum frá sem ekki hafa sönnun á brottför úr landinu og er það gert á kostnað flugfélagsins ásamt því að vera sektað um að fara ekki eftir þessum reglum. Þessar upplýsingar eru einnig í skilmálum WOW air og á heimasíðu WOW air til þess að tryggja það að fólki sé ekki neitað um far vegna þessa. WOW air stendur því við fyrri pósti að farþegar höfðu ekki fullnægjandi ferðagögn.“

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 stjórnsýslulaga 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.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi WW174 þann 5. júlí 2018. 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. rétt til endurgreiðslu miðaverðs skv. 8. 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.

Álitaefnið hér er 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 WW147 frá Keflavík til Bandaríkjanna þann 5. júl 2018.

Af málgögnum má ráða að kvartendur hafi ekki uppfyllt skilyrði til að hljóta inngöngu í Bandaríkjunum sem var lokaáfangastaður þeirra. Vísast þar til skilmála WOW air sem á við um þá farþega sem ferðast til Bandaríkjanna og hafa einungis bókað far aðra leiðina, þ.e. til Bandaríkjanna:

„3.5. One-way tickets to/and from USA

If passenger fails to provide the evidence stated below, he/she will be denied boarding at the departure airport. Passengers will need either:

- 3.6.1. *Confirmation of alternative return travel within 90 days from arrival in the US*
- 3.6.2. *Documentation which states that the passenger is permitted to stay in the US for a longer period or permanently.*

Þann 3. júlí 2019 sendi Samgöngustofa fyrirspurn til kvartanda þar sem óskað var eftir staðfestingu á vegabréfsáritun sem heimilaði þeim að vera lengur en 90 daga í Bandaríkjunum. Í svari kvartanda sem barst þann 11. júlí sl. tiltóku kvartendur eftirfarandi:

„Firstly, my person can travel to the USA without return ticket. The problem was only with my finance. She can't travel without return ticket although we have the same visa B1/B2. Why?

Secondly, I contacted with US embassy in Poland and they confirmed information about visa B1/B2 for Polish citizens. We can travel to USA and one person can decide how long we can stay in USA. That person is immigration officer on the boarder in USA.“

Kvartendur hafa ekki lagt fram gögn sem sýna fram á að þeir hafi haft gilda vegabréfsáritun sem hafi heimilað þeim lengri dvöl en 90 daga í Bandaríkjunum. Þrátt fyrir að annar kvartanda hafi getað innritað sig í flug WW174 þann 5. júlí 2018 þá er réttur WOW til að synja farþegum sem ferðast á vegum félagsins til Bandaríkjanna á grundvelli skilmála félagsins óumdeildur að mati Samgöngustofu. Þannig hafi verið um réttmæta neitun um far að ræða. Eru bóta- og endurgreiðslu skilyrði 3. mgr. 4. gr. sbr. 7. gr. og 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því ekki uppfyllt og ber 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 16. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson