

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 53/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugum Air Canada, AC1971 og AC1970 þann 18. og 27. júlí 2019.

I. Erindi

Þann 21. október 2019 barst Samgöngustofu (SGS) formleg kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Air Canada (AC) AC1971 þann 18. júlí 2019 frá Keflavík til Toronto og aftur til Keflavíkur þann 27. júlí 2019 með flugi AC1970.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi komið til innritunar á réttum tíma og mætt að brottfararhliði á réttum tíma. Við innritun var einum kvartenda neitað um far á grundvelli skilmála AC þar sem félagið taldi að hann hefði ekki verið með nægjanleg ferðagögn að mati félagsins og flugu kvartendur því ekki með flugi AC1971.

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 AC kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 11. nóvember 2019. Svar AC barst þann 5. desember 2019 og í svarinu kom fram eftifarandi:

„Most countries have specific travel document requirements that passengers must have in their possession when they are intending to visit, stay or transit through their country. Travel documents are normally a passport and/or visa authorizing entry or re-entry of the country concerned. At check-in or while boarding the aircraft, our agents may verify these travel documents to ensure passengers have met the proper requirements. This protects the airline from fines imposed by the receiving country and the passenger from deportation if they are not holding the proper documents.

Although the airline does check travel documents for its own purpose, ultimately, it is the responsibility of the customer to ensure proper documentation is obtained prior to travel. This is outlined in each ticket which is sold subject to conditions of carriage and applicable tariffs. These state "The passenger shall comply with all laws, regulations, orders, demands, or travel requirements of countries to be flown from, into or over, and with all rules, regulations, and instructions of carrier." "No liability shall attach to carrier if carrier in good faith determines that what it understands to be applicable law, government regulation, demand, order or requirement, requires that it refuse and it does refuse to carry a passenger." We sympathize with the situation, however, if a passenger is refused travel, the usual fare rules apply. I do see that the 3 tickets have forfeited status and were purged by the system, and cannot be considered for future travel. Collectively, they are worth around \$1500 CAD and I would be willing to issue each passenger a \$500 CAD eCoupon as a gesture of goodwill. They would be able to use this towards the purchase of new flights with Air Canada.“

Collectively, they are worth around \$1500 CAD and I would be willing to issue each passenger a \$500 CAD eCoupon as a gesture of goodwill. They would be able to use this towards the purchase of new flights with Air Canada.“

Kvartendum var send umsögn AC til umsagnar þann 6. desember 2019. Í svari kvartenda sem barst samdægurs höfnuðu kvartendur boði AC og óskuðu eftir því að SGS tæki ákvörðun í málinu.

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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga 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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi AC1971 frá Keflavík til Toronto þann 18. júlí 2019. 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 rétt til að fá endurgreitt eða að breyta flugleið samkvæmt 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 skilyrðum þeim sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar.

Álitaefnið hér er hvort kvartendur eigi rétt á skaðabótum vegna neitunar á fari og endurgreiðslu á útlögðum kostnaði á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Allir kvartendur voru bókaðir sem íslenskir ríkisborgarar. Einn af kvartendum er með tvöfalt ríkisfang, þ.e. íslenskt og bandarískt. Umræddur aðili ber ekki sama nafn í íslenska vegabréfi sínu og því bandaríska, og ferðaðist hann í samræmi við nafn sitt í íslenska vegabréfinu. AC neitaði þessum aðila um far í ljósi þess að hann var ekki með vegabréfsáritun til að ferðast til Kanada sem íslenskur ríkisborgari, aðrir kvartendur voru með vegabréfsáritun. Kvartandinn sem ekki hafði vegabréfsáritun lagði þá fram bandaríska vegabréfið sitt í þeirri von um að fá að fara í flugið í ljósi þess að ekki er gerð krafa um að bandarískir ríkisborgarar afli vegabréfsáritunar til að ferðast til Kanada. AC féllst ekki á þær röksemdir farþegans?

SGS telur að umrædd neitun á fari sé réttmætt í ljósi þess að í skilmálum AC er tiltekið að það sé á ábyrgð farþega að afla upplýsinga um og hafa meðferðis nauðsynleg ferðagögn, áritanir og

ferðaheimildir eftir því sem við á, til þess að ferðast til annarra ríkja. Einum kvartenda var neitað um að ferðast á íslensku vegabréfi þar sem hann var ekki með vegabréfsáritun. Telja verður jafnframt réttmæt háttsemi hjá starfsmönnun AC að hleypa viðkomandi farþega ekki um borð þrátt fyrir að hann hafi sýnt fram á bandaríkt vegabréf sem tilheyrði honum þar sem nafn viðkomandi aðila er ekki hið sama og í íslenska vegabréfi hans. Er því mat SGS að AC beri ekki ábyrgð á tjóni kvartenda.

Varðandi síðarnefnda álitafnið þá hafa kvartendur í máli þessu krafist endurgreiðslu vegna gisti- og bílaleigukostnaðar sem kvartendur höfðu þegar greitt fyrir vegna ferðar þeirra til Kanada. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verða kvartendur því að leita réttar sín fyrir slíkum kröfum á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Air Canada sbr. 3. mgr. 4. gr., sbr. einnig 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Air Canada 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. júní 2020

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson