

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 41/2016 vegna kvörtunar varðandi neitun á fari með Norwegian þann 24. nóvember 2015**

**I. Erindi**

Þann 21. desember 2015 framsendi innanríkisráðuneytið Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Að beiðni Samgöngustofu barst nánari lýsing á málavöxtum frá kvartanda þann 13. janúar sl. Kvartandi átti bókað far þann 24. nóvember 2015 með Norwegian (flug DY1171) frá Keflavík til Gardemoen. Kvartanda var neitað um far þar sem flugfélagið krafðist framvísunar vegabréfs kvartanda. Í kvörtuninni kemur fram að hingað til hafi ökuskírteini verið tekið gilt sem ferðaskilríki milli Norðurlandanna og að sú hefð sé í fullu gildi á hinum Norðurlöndunum.

Kvartandi fer fram á skaðabætur vegna útgjalda sem hann hafi orðið fyrir vegna þessa, m.a. vegna kaupa á nýjum farmiða til Kaupmannahafnar.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

Samgöngustofa sendi Norwegian kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 8. febrúar 2016. Svar Norwegian barst þann 22. febrúar sl. Í umsögninni kemur fram að kvartanda hafi verið neitað um far í flugi DY1171 þann 24. nóvember frá Keflavík til Osló þar sem hann hafi ekki haft meðferðis vegabréf líkt og krafist sé fyrir farþega sem ferðast frá Íslandi til Noregs. Meðfylgjandi svari Norwegian var útprentun úr Timatic kerfinu<sup>1</sup>, og vísaði Norwegian til þess að þar kæmi fram hvaða ferðaskilríkja væri krafist á milli Keflavíkur og Osló. Þá vísaði Norwegian til 15. gr. í almennum samningskilmálum félagsins þar sem fram kæmi að farþegar væru ábyrgir fyrir öflun nauðsynlegra ferðaskilríkja og fyrir því að lögum og reglum í þeim ríkjum sem þeir hygðust ferðast til væri fylgt.

Kvartanda var send umsögn Norwegian þann 22. febrúar sl., og bárust athugasemdir hans þann 24. febrúar sl. Þar kemur meðal annars fram að kvartandi hafi fengið þær upplýsingar frá öðru flugfélagi að ekki væri farið fram á vegabréf í ferðum milli Norðurlandanna. Þá kvaðst kvartandi hafa fengið þær upplýsingar hjá starfsmönnum á Gardemoen flugvelli að það væru nýjar reglur frá Íslandi að sýna þyrfti vegabréf við flug til og frá landinu, en slíkt þyrfti ekki á öðrum leiðum milli Norðurlandanna. Í athugasemdum kvartanda kemur ennfremur fram að „Svo virðist sem einhver eða einhverjir aðilar á Íslandi hafi sent út þessar nýju reglur án

---

<sup>1</sup> Timatic er alþjóðlegt kerfi sem flugrekendur nota og sem skráir ýmsar upplýsingar svo sem flugtíma og upplýsingar um hvort vegabréfaáritanir séu nauðsynlegar við komu inn í ríki. <https://www.timaticweb.com/>

*heimildar og án þess að fyrir þeim sé nein stoð í lögum. Hugsanlega hefur Norwegian flugfélagið verið að vitna í þessar „reglur“ þegar það segir að vegabréf þurfi á leiðinni Keflavík-Oslo. Ég ítreka það enn og aftur að hvað sem öðru líður er þessi vegabréfaskylda brot á meira en 60 ára hefð algjörlega siðlaust og fyrir neðan allar hellur að skella þessu á svona fyrirvaralaust og án allra auglýsinga“.*

### **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 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 Flugmálastjórn Íslands (nú Samgöngustofa) sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004

Á grundvelli 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 geta farþegar sem er neitað um far á óréttmætum grundvelli átt rétt á skaðabótum. Í j) lið 2. gr. reglugerðarinnar er neitun á fari skilgreind þannig: *„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,“*

Álitamálið hér snýr að því hvort ferðaskilríki kvartanda hafi verið ófullnægjandi og hvort Norwegian hafi verið rétt að neita kvartanda um far á þeim grundvelli.

Í þessu sambandi er rétt að líta til 26. gr. reglugerðar nr. 1212/2007 um för yfir landamæri, sem sett er með stoð í lögum um útlendinga nr. 96/2002. Í þeirri grein kemur fram að stjórnendur skipa og loftfara skuli ganga úr skugga um að farþegar þeirra hafi gild ferðaskilríki. Í 2. mgr. 26. gr. reglugerðarinnar kemur fram að skylda skv. 1. mgr. eigi ekki við um för yfir innri landamæri Schengen-svæðisins „en gengið skal þó úr skugga um að skráður farþegi sé sá sem hann segist vera.“

Umrætt ákvæði fjallar ekki um landamæraeftirlit, enda eru kröfur ákvæðisins lagðar á stjórnendur loftfara en ekki yfirvöld sem fara með framkvæmd landamæraeftirlits. Telji Norwegian að gilt vegabréf sé það skilríki sem nauðsynlegt er til þess að hægt sé að sanna að farþegi sé sá sem hann segist vera, verður að telja að Norwegian sé frjálst að gera þær kröfur. Í þessu sambandi verður að gera greinarmun á kröfum um vegabréf sem gerðar eru af

landamærayfirvöldum viðkomandi ríkis, og kröfum sem flugrekendur velja að gera í því skyni að sýnt sé fram á hver farþegi þeirra er.

Eins og fram hefur komið vísar Norwegian til þess að í almennum samningsskilmálum félagsins komi fram að farþegar séu ábyrgir fyrir öflun nauðsynlegra ferðaskilríkja og fyrir því að lögum og reglum í þeim ríkjum sem þeir hygðust ferðast til sé fylgt. Þá fylgdi umsögn Norwegian útprentun úr Timatic skráningarkerfinu. Ekki verður séð af útprentuninni að gerð sé krafa um framvísun vegabréfa vegna flugs frá Íslandi til Noregs.

Þá vekur Samgöngustofa athygli á að samkvæmt norræna vegabréfaeftirlitssamningum frá 12. júlí 1957 er íslenskum ríkisborgurum heimilt að fara beint til og koma beint frá Danmörku, Finnandi, Noregi og Svíþjóð án þess að hafa í höndum vegabréf eða annað ferðaskilríki. Einstaklingar þurfa þó að geta sannað á sér deili.<sup>2</sup>

Af framansögðu verður ekki séð að gerð sé krafa af íslenskum stjórnvöldum þess efnis að vegabréfi sé framvísað þegar flogið er frá Íslandi til Noregs.

Að því er varðar kröfur sem flugrekanda er rétt að gera í því skyni að hann geti gengið úr skugga um að skráður farþegi sé sá sem hann segist vera, hefur Samgöngustofa skoðað hvort krafa Norwegian um framvísun vegabréfs í umræddu flugi hafi verið nægjanlega skýr og aðgengileg farþegum. Eins og fram er komið gilda mismunandi reglur hjá flugrekendum og er því nauðsynlegt að hver flugrekandi komi því skýrt á framfæri við þá sem kaupa ferð af honum hvaða skilríkja verður krafist í því skyni að hægt sé að ganga úr skugga um að farþegi sé sá sem hann segist vera í málinu ber að líta til 4. mgr. 125. gr. loftferðalaga þar sem fram kemur að ferða – og samningsskilmálar skuli ávallt vera farþegum til reiðu á einfaldan og skýran hátt, m.a á vefsíðu og söluskrifstofum flytjanda. Á bókunarstaðfestingu kvartanda kemur fram að gild persónuskilríki skuli hafa meðferðis. Þannig er ekki gerð krafa um gild ferðaskilríki í skilningi reglugerðar nr. 1212/2007 um för yfir landamæri þar sem ferðaskilríki eru skilgreind sem „vegabréf eða annað kennivottorð sem viðurkennt er sem ferðaskilríki í stað vegabréfs við komu til landsins, sbr. viðauka við reglugerð um útlandinga“.

Við skoðun Samgöngustofu á heimasíðu Norwegian kemur fram að félagið mælist til þess að farþegar innan Schengen hafi meðferðis vegabréf eða persónuskilríki sem sýna ríkisfang (nasjonalt ID-kort). Ekki kemur þar fram að vegabréf þurfi vegna ferða frá Íslandi til Noregs, sbr.

<https://www.norwegian.no/reiseinformasjon/innsjekking-og-boarding/pass-visum-og-id/>

Á grundvelli framangreinds verður ekki séð að Norwegian hafi sýnt fram á að kvartanda hafi hafi með fullnægjandi hætti verið kynnt sú krafa flugfélagsins að framvísa þyrfti vegabréfi. Þá hefur Norwegian ekki sýnt fram á á hvaða grundvelli félagið gerir kröfu um framvísun vegabréfs þar sem gögn þau sem Norwegian vísar til í Timatic kerfinu bera ekki með sér að gerð sé krafa um framvísun vegabréfs. Með vísan til framangreinds er það mat Samgöngustofu að neitun Norwegian á því að flytja kvartanda þar sem hann hafi ekki framvísað vegabréfi hafi

---

<sup>2</sup> <https://www.utanrikisraduneyti.is/borgarathjonusta/ferdalagid/>

verið ólöglegt, þar sem þeirri kröfu var ekki skýrt og skilmerkilega komið á framfæri við kvartanda. Norwegian er af þessum sökum bótaábyrgt á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna ólögletrar neitunar á fari kvartanda.

### **Ákvörðunarorð**

Norwegian skal greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012.

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

Reykjavík 1. apríl 2016

Kristín Helga Markúsdóttir

Deildarstjóri lögfræðideildar

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Lögfræðingur