

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 242/2019 vegna kvörtunar um truflun á flugi WW161 þann 4. ágúst 2017.

I. Erindi

Þann 19. desember 2017 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með flugi WOW Air nr. WW161 þann 4. ágúst 2017 frá Keflavík til San Fransisco. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi framvísaði nafnskríteini við brottför í Keflavík. Við komuna í San Fransisco var kvartanda hins vegar synjað um inngöngu í landið sökum þess að kvartandi hafði ekki vegabréf meðferðis. Kvartandi telur að WOW hafi borið að vekja athygli kvartanda á því að ferðaskilríkin gætu reynst ófullnægjandi áður en kvartanda var leyft að fara um borð í flug WW161 þann 4. ágúst 2017.

Kvartandi fer fram á skaðabætur 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

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 20. desember 2017. Beiðnin var ítrekuð þann 23. mars 2018. Svar barst ekki frá WOW við beiðni Samgöngustofu.

Í svari WOW sem barst kvartanda með tölvupósti þann 15. ágúst 2017 kom fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem flugrekandi ber ekki ábyrgð á því að farþega sé synjað um inngöngu í land lokaákvörðunarstaðar. Farþegar bera sjálfir ábyrgð á því að hafa fullnægjandi ferðaskilríki og önnur gögn meðferðis þegar þeir ferðast milli landa.

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 stjórnsýslulaga 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 samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í máli þessu lagði kvartandi fram kvörtun þar sem hann óskaði eftir skaðabótum úr hendi WOW sökum þess að hann komst ekki til lokaákvörðunarstaðar. Kvartandi telur að WOW hafi borið að kanna ferðaskilríkin við upphaf ferðarinnar í Keflavík og vekja athygli kvartanda á því að ferðaskilríkin væru ekki fullnægjandi.

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. Flugrekendur bera ekki ábyrgð á því þegar flugfarþegi hefur ekki fullnægjandi ferðaskilríki meðferðis er þeir ferðast á milli landa. Það er því mat Samgöngustofu að WOW beri ekki ábyrgð á synjun kvartanda um inngöngu til Bandaríkjanna.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi WOW Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 17. júlí 2019

Sædís Birta Barkardóttir

Rannveig Lind Bjargardóttir