

Ákvörðun

Samgöngustofu nr. 112/2025 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI318 þann 15. janúar 2025

I. Erindi

Þann 26. febrúar 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI318 á vegum Icelandair (IA) þann 15. janúar 2025 frá Keflavík til Osló, og þaðan áfram til Doha og Nairobi, sem var lokaáfangastaður samkvæmt bókun kvartanda. Í kvörtuninni kemur fram að gerð sé krafa um skaðabætur vegna tjóns sem kvartandi varð fyrir í kjölfar synjunar um að fara um borð í tengiflugið frá Osló til Doha vegna mistaka IA við skoðun og útgáfu brottfararspjalds fyrir flugferðina. Tjónið mætti rekja til þess að kvartanda hefði verið synjað um að fara um borð í flug í Osló vegna næsta hluta ferðalagsins vegna ófullnægjandi ferðaskjala en að IA hefði, sem samstarfsaðili Qatar Airways, átt að benda á þetta þegar kvartandi framvísaði vegabréfi og var innrituð í upphafi ferðalags síns í Keflavík.

Enn fremur kemur fram að mistök hafi sér stað þegar kvartandi innritaði sig inn í flug IA frá Icelandair frá Keflavík til Osló og að þar hefði átt að benda kvartanda á hvort einhverjir vankantar yrðu á ferðaskjölum ef kvartandi færi út fyrir Schengen-svæðið. Ef bent hefði verið á það hefðu yfirvöld á Keflavíkurlugvelli getað framlengt gildistíma vegabréfs kvartanda.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu kostnaðar flugfargjalds samkvæmt bókun vegna heim- og útferða til Nairobi frá Keflavík, kostnaðar við flug frá Keflavík til Osló þann 16. janúar sl. og vegna gistingar, máltíða og ferðakostnaðar í Osló dagana 15. og 16. janúar 2025.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 27. febrúar 2025. Í svari IA, sem barst þann 5. mars 2025, kom eftirfarandi fram:

Kvörtunin virðist aðallega lúta að því álitaefni hvort félagið hafi bakað sér bótaábyrgð með því að neita kvartanda ekki um að innrita sig í flug FI 318 þann 15. janúar sl. eða hvort félaginu hafi við innritun í Keflavík borið skylda til að gæta að reglum hjá Qatar Airways varðandi ferðaskilríki og inngöngu á millilendingar- og lokaáfangastað kvartanda.

Það er afstaða félagsins að erindi kvartanda lúti að álitaefni sem falli ekki undir reglugerð EB 261/2004 eða önnur lög eða reglugerðir sem Samgöngustofa starfar eftir, því beri að vísa kvörtuninni frá.

Annars þá hafnar félagið bótaskyldu í málinu þar sem það var á ábyrgð kvartanda að gæta að því að hún væri með tilskilin ferðaskilríki fyrir áframhaldandi flug sín. Röskunin á ferð kvartanda til Nairobi verður ekki rakin til þeirrar ákvörðunar innritunarstarfsmanns í Keflavík að innrita kvartanda í flug FI 318. Kvartandi hefði ekki náð að bæta úr annmörkum tengdum gidlistíma á ferðaskjölum í tæka tíð, hvort sem henni hefið verið bent á þessa annmarka við innritun í Keflavík eða ekki. Það er ekki hægt að framlengja gildistíma vegabréfa á Keflavíkurflugvelli heldur þarf að sækja um nýtt vegabréf, slíkt ferli tekur nokkra daga.

Þá er það eins og áður segir á ábyrgð farþegans að gæta að áðurnefndum atriðum í tæka tíð og verður ábyrgðin ekki á nokkurn hátt færð yfir á innritunarstarfsfólk á flugvöllum.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 6. mars 2025. Í svari kvartanda kom m.a. fram:

Í svarbréfi sínu vegna skaðabótakröfu undirritaðrar hafnaði Icelandair bótaskyldu í málinu með þeim rökum að það sé á ábyrgð farþega að hafa gild ferðaskilríki og að félagið hafi ekki brotið gegn neinum reglum við útgáfu brottfararspjalda. Umrætt svar er bæði villandi og ófullnægjandi og felur í sér rangtúlkun á skyldum flugrekanda gagnvart farþegum sínum.

Af reglugerð (EB) nr. 261/2004 leiðir að Icelandair bar að kanna ferðaskjöl mín þegar ég var innrituð alla leiðina til Kenýa. Framkvæmdastjórn ESB hefur gefið út leiðbeiningar vegna túlkunar Reglugerðar (EB) nr. 261/2004 (...). Þar er m.a. fjallað um hugtakið „denied boarding“ og kemur þar m.a. fram:

“However, where passengers are denied boarding due to a mistake made by ground staff when checking their travel documents (including visas), that constitutes denial of boarding within the meaning of Article 2(j).”

Icelandair gaf út brottfararspjöld fyrir alla ferðina og skapaði þannig réttmætar væntingar um að öll skilyrði væru uppfyllt. Með því að gefa út brottfararspjaldið fyrir flug með Qatar Airways staðfesti Icelandair óbeint að undirrituð væri með gild ferðaskilríki. Að teknu tilliti til áskilnaðar TIMATIC kerfisins, sbr. fyrri umfjöllun, átti Icelandair að neita útgáfu brottfararspjaldsins og vekja athygli undirritaðrar á þessu. Það gerði félagið ekki, braut gegn skyldum sínum og ber ábyrgð á að hafa virt áskilnað TIMATIC að vettugi í samskiptum við undirritaða.

Flugfélög bera ábyrgð á að sannreyna ferðaskilríki farþega við innritun. Þó að það sé vissulega á ábyrgð farþega að tryggja að hann hafi gild skjöl, bera flugfélög einnig ábyrgð á að þeir ferðalangar sem hafa verið tékkaðir inn alla ferðaleiðina geti ferðast á leiðarenda – hér bera flugfélög sérstaka skyldu þar sem þau hafa aðgang að TIMATIC kerfinu sem starfrækt er af hálfu IATA. Flugfélög eru almennt háð sektum ef þau flytja farþega sem uppfylla ekki skilyrði fyrir áfangastað þeirra, og því er það staðlað verklag í flugrekstri að sannreyna þessi skjöl við innritun.

Icelandair lítur fram hjá þeirri staðreynd að útgáfa brottfararspjalda án réttmætrar sannprófunar við t.d. TIMATIC kerfið var bein orsök þess að undirrituð varð

strandaglópur í Osló. Fullyrðing félagsins um að undirrituð hefði hvort sem er ekki getað leyst úr þessu í tæka tíð breytir ekki þeirri staðreynd að félagið brást skyldu sinni og gerði undirritaðri ókleift að gera viðeigandi ráðstafanir áður en lagt var af stað, auk þess að baka mér auka kostnað við að verða strandaglópur í Osló.

Reglugerð EB 261/2004 takmarkar ekki allar bótakröfur gagnvart flugfélögum. Þótt Ícelandair telji að málið falli ekki undir þessa reglugerð, takmarkar það ekki rétt til skaðabóta samkvæmt íslenskum lögum, þ.m.t. lögum um þjónustukaup nr. 42/2000 og lögum um lausafjárkaup nr. 50/2000, o.fl.

Um lagalegan grundvöll kröfu sinnar vísar kvartandi til laga um þjónustukaup nr. 42/2000, laga um lausafjárkaup nr. 50/2000 og laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

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. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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 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, nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum eða ef ferðaskilríki eru ófullnægjandi.

Í máli þessu kemur til álita hvort atvik það, þegar kvartanda var synjað um borðgöngu, þegar hún hugðist ferðast frá Osló til Doha, feli í sér neitun á fari í skilningi framangreindar reglugerðar. Hugtakið tekur ekki til þeirra aðstæðna þegar réttmæt ástæða er til að synja farþega um borðgöngu. Er sérstaklega tiltekið í ákvæðinu að synjun um far vegna ófullnægjandi ferðaskilríkja feli ekki í sér neitun á fari í skilningi reglugerðarinnar. Í leiðbeiningarreglum Framkvæmdastjórnar ESB um túlkun reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að mistök starfsfólks við könnun á ferðaskilríkjum, sem leiða til þess að farþega er ranglega neitað um far, teljist til neitunar á fari í skilningi reglugerðarinnar. Í því tilviki sem hér um ræðir var kvartandi innritaður í flug og ferðaðist sannanlega með því frá Keflavík til Osló, þrátt fyrir að hafa ekki tilskilin réttindi til að komast á lokaáfangastað. Getur sú aðstaða ekki talist fela í sér neitun á fari í framangreindum skilningi. Enginn ágreiningur virðist vera um það atriði að kvartandi hafi ekki verið með tilskilin ferðaskilríki til þess að ferðast frá Osló til Doha. Felur það atvik því heldur ekki í sér neitun á fari í skilningi 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, enda stóðu réttmætar ástæður til þess að synja kvartanda um borðgöngu. Fellur álitaefni það sem málið fjallar um því ekki undir reglugerð EB nr. 261/2004 og hefur SGS ekki úrskurðarvald um kröfur kvartanda. Ber því að vísa kröfum kvartanda frá stofnuninni.

Ákvörðunarorð

Málefni það er erindi kvartanda lýtur að fellur ekki undir reglugerð EB nr. 261/2004 og er máli þessu af þeim sökum vísað frá.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins sbr. 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, 6. júní 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson