

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 5/2021 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi easyJet, EZY2296 þann 10. september 2020.

I. Erindi

Þann 30. október 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far á vegum EasyJet (EJ) frá Keflavík til Luton þann 10. september 2020. Kvartendur áttu einnig bókað tengiflug með öðrum flugrekanda undir öðru bókunarnúmeri frá Luton til Larnaca og sömu leið tilbaka þann 27. og 28. september. Kvartendur flugu ekki til Luton frá Keflavík sökum þess að öðrum kvartenda var meinað að ganga um borð í flugið. Kvartandinn sem meinað var að ganga um borð var aðstoðarmanneskja hins kvartandans og var ástæðan fyrir umræddri neitunun að EJ taldi viðkomandi aðila ekki uppfylla samningsskilmála flugrekandans um loftferðaflutning.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu fargjalds 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

Kvörtunin var send EJ til umsagnar þann 30. október 2020. Í svari EJ sem barst þann 5. nóvember kemur m.a. fram:

„The Passengers are recorded as a “NO SHOW” in our electronic reservations system which means that they did not travel on the above flight as they either failed to check-in or present themselves for boarding in accordance with the agreed Terms and Conditions of Carriage.

*According to the booking the Passenger ***** had an AMBER warning given by the system that meant that the Passenger’s documents required additional check by the ground crew at the airport.*

The Airline avers that upon booking the Flight, the Passengers entered into a contract of carriage with easyJet and were subject to easyJet’s terms and conditions of carriage. For the avoidance of doubt, when the Passengers looked to enter the contract, they were asked to read the Airline’s terms and conditions and confirm that they had read, understood and accepted these terms and conditions. Without indicating that they had read, understood and accepted these terms and conditions the Passengers would have been unable to enter the contract.

The Airline's Terms and Conditions also state that easyJet is a point-to-point carrier and it does not operate connecting or 'through tickets' for easyJet flights or the flights of other carriers. easyJet stresses that the passengers have to have the right to enter the country of arrival of their flight as the Airline not take into account any onward flight passengers may have (even if there is an airside transfer route at that arrival airport).

As easyJet does not offer transit flights and does not take into consideration onward flights passengers might have booked, the Passengers were required to present correct travel documents for the Flight from KEF to LTN operated by easyJet.

*The Passenger ***** is a holder of Iraq passport and Iceland temporary residence permit. To clarify the situation the ground crew contacted Luton Border Authorities and was instructed that the Passenger was not eligible to enter United Kingdom having this kind of documents.*

SGS sendi kvartendum svar EJ til umsagnar þann 6. nóvember 2020. Í svári kvartenda sem barst þann 11. nóvember sl. kemur m.a. fram:

“Ég þakka ítarleg svör, sem fengust frá Easyjet og þú sendir mér, en um leið sætti ég mig alls ekki við þeirra akýringar. Fyrir því eru nokkrar ástæður:

- 1. Aðstoðarkona mín var með dvalarleyfi á Íslandi, kort til sönnunar því og gilt vegabréf frá Írak. Hún hafði ferðast þannig innan Evrópu án vandræða, t.d. til Svíþjóðar.*
- 2. Ég hafði aflað mér upplýsinga frá Utanríkisráðuneytinu, að það ætti að duga.*
- 3. Síðar sama dag keypti ég miða fyrir okkur með Luthansa gegnum Frankfurt og flugum við með heim án vandræða. Gilti það um Þýskaland og Kýpur.*
- 4. Transittími var nokkuð langur í Frankfurt og fór aðstoðarkonan út fyrir transitsvæðið inn í Þýskaland. Okkur var upphaflega tjáð, að vandamálið væri slakt transitsvæði í Luton. Það getur varla verið vandamál innan Evrópu sbr. fyrri og síðari reynslu, enda sá ég ekki svo nákvæma skýringu frá Easyjet nú, enda heldur hún ekki vatni fyrir alþjóðaflugvöll, skiljanlega oft með mikinn transittíma.*
- 5. Talað er um eitthvað “amber” ljós við hana, en hefði útlendingalögreglan einfaldlega ekki átt að segja af eða á? Þá er frekar hægt að kæra, ef ferð er stöðvuð að tilefnislausu.*
- 6. Allar upplýsingar lágu fyrir þegar farmiðar voru keyptir. Auðveldara hefði verið að tilkynna vandamál fyrr.*

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. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáskilulaga 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 kvartendur áttu bókað far með flugi EZY2296 þann 10. september 2020 frá Keflavík til Luton. 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 aðstoð samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu um „farþega neitað 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 og endurgreislu flugargjalds vegna neitunar á fari á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Í málinu liggur fyrir að öðrum kvartenda var neitað um far með flugi EZY2296 frá Keflavík til Luton þann 10. september 2020. Af málgögnum má ráða að öðrum kvartanda var neitað um far sökum þess að hann uppfyllti ekki skilyrði flutningsskilmála EJ vegna loftferðaflutnings til Bretlands.

Skýrt kemur fram í flutningsskilmálum EJ 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 hverju sinni. EJ býður farþegum sínum einungis til boða að bóka bein flug, þ.e. því ekki í boði að bóka tengiflug á vegum EJ undir einu og sama bókunarnúmerinu. EJ gerir því kröfu um að þeir farþegar sem ferðast á vegum EJ séu með fullnægjandi ferðagögn sem uppfylla þau skilyrði sem viðkomandi ríki sem ferðast er til hverju sinni setur fyrir innöngu.

Samkvæmt gögnum málsins liggur fyrir að annar kvartenda ferðaðist með vegabréf útgefnu í Írak og á tímabundnu dvalarleyfi útgefnu á Íslandi. Einnig liggur fyrir samkvæmt málgögnum að framangreind gögn uppfylla ekki skilyrði í flutningsskilmálum EJ sem kvartendur samþykktu þegar þeir greiddu fyrir loftferðaflutning á vegum EJ. Með vísan til þess er talið að um réttmæta neitun um far hafi verið að ræða. Af framangreindu leiðir að mati SGS að bóta- og endurgreiðsluskilyrði 3. mgr. 4. gr. reglugerð EB nr. 261/2004 eru ekki uppfyllt, sbr. 7. og 8. gr. sömu reglugerðar og ber því að hafna kröfu kvartenda um endurgreiðslu flugfargjalds og staðlaðar skaðabætur.

Varðandi kröfu kvartenda um endurgreiðslu á kostnaði vegna tapaðs tengiflugs á vegum annars flugrekanda, þá selur EJ einungis beint flug og er flugrekandinn því ekki ábyrgur fyrir kostnaði vegna tengiflugs kvartenda. Slík ábyrgð flugrekanda á eingöngu við þegar ferð er seld alla leið á lokaákvörðunarstað með tengiflugi á einum farmiða undir einu bókunarnúmeri.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Easyjet skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

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

Reykjavík 29. mars 2021

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson