

## **Ákvörðun Samgöngustofu nr. 9/2023 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Play nr. OG111 þann 23. júní 2022.**

### **I. Erindi**

Þann 27. desember 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi átti bókað far með flugi Play nr. OG111 þann 23. júní 2022 frá Keflavík til Boston. Kvartandi hafði komið til Keflavíkur með flugi Play frá Kaupmannahöfn þann sama dag.

Kvartanda var neitað um far með flugi Play frá Keflavík til Boston þann 23. júní 2022 sökum þess að ferðaheimild (e. Electronic System for Travel Authorization, ESTA) hans til Bandaríkjanna hafði verið afturkölluð.

Að sögn kvartanda átti hann að ferðast frá Kaupmannahöfn til Boston, með tengiflugi frá Keflavík. Þegar kvartandi flaug frá Kaupmannahöfn var hann með gilda ferðaheimild til að ferðast til Bandaríkjanna og gilt danskt vegabréf. Þegar kvartandi kom til Íslands var hann stöðvaður af landamæraeftirliti þar sem kvartandi hafði áður tilkynnt vegabréfið sitt týnt en fundið aftur fyrir flugið frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur.

Við meðferð málsins lagði kvartandi fram gilda ferðaheimild til að ferðast til Bandaríkjanna. Ferða heimild kvartanda var gefin út þann 5. júní og var með gildistíma til þann 6. maí 2024.

Kvartandi fer 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**

Kvörtunin var send Play til umsagnar þann 27. desember 2022. Þann 25. október 2022 ítrekaði SGS beiðnina. Beiðnin var ítrekuð aftur þann 21. febrúar. Í svari Play sem barst þann 22. febrúar 2022 kom eftirfarandi fram:

Farþegi var INAD, inadmissible passenger, til USA. Sjá skjáskot hér fyrir neðan frá starfsmönnum í OCC hjá PLAY. Eftir að hafa lesið kvörtun farþegans, þá sé ég að hún tilkynnir vegabréf sitt stolið nokkrum dögum fyrir flugið og mögulega er það ástæða þess að USA heimilar henni ekki inngöngu til landsins. Við útveguðum henni flug til CPH aftur, m.v. þau gögn sem ég hef undir höndum.

SGS sendi kvartanda umsögn Play þann 22. febrúar 2022. Engin svör bárust frá kvartanda.

### 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 þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Samgöngustofa bendir á að þar sem atvik kvörtunarinnar gerast í tíð eldri loftferðalaga nr. 60/1998, fer um málið eftir þeim lögum þótt ný lög um loftferðir nr. 80/2022 hafi tekið gildi á Íslandi. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði þágildandi laga og stjórnisýslulaga og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. laganna, 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.

Loftferðalögum og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. 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., nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum eða ef ferðaskilríki eru ófullnægjandi.

Álitaefnið hér er hvort kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi Play vegna neitunar á fari og endurgreiðslu á útlögðum kostnaði á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Fram hefur komið í málinu að Play neitaði kvartanda um far til Bandaríkjanna frá Keflavík þar sem ferðaheimild hans til Bandaríkjanna hafði verið afturkölluð.

SGS telur að umrædd neitun á fari sé réttmætt í ljósi þess að samkvæmt ferða- og samningsskilmálum Play 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, sbr. gr. 14.1.:

Any required documents which meet our requirements, including passports and visas, for complying with all laws, regulations and other provisions of government authorities related to travel in the countries you are flying from and to, and through which you will transit.

Er því mat SGS að Play beri ekki ábyrgð á tjóni kvartanda og er kröfum hans því hafnað.

## *Ákvörðunarorð*

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

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. þágildandi 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 kvartanda var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 14. mars 2023

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson