

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 273/2018 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi WW252 þann 12. nóvember 2017

I. Erindi

Þann 17. desember 2017 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW252 þann 12. nóvember 2017 frá Montreal til Amsterdam með millilendingu í Keflavík.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi komið til innritunar á réttum tíma og mætt að brottfararhliði á réttum tíma. Við brottfararhliðið var kvartanda neitað um far þar sem að WW taldi að ferðaskilríki kvartanda voru ófullnægjandi og að hann gæti því ekki farið sem farþegi með flugi WW252.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu flugfargjalds vegna neitunar á fari samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 28. desember 2017. Svar WW barst þann 29. janúar 2018. Í svari WW kemur fram að gildistími kanadísks vegabréfs kvartanda hafi runnið út innan þriggja mánaða frá dagsetningu ferðalagsins. Kvartandinn hafi einnig framvísað útrunnu frönsku nafnskírteini. Þá hafi kvartandi einnig verið skráður kanadískur ríkisborgari í bókun flugfarsins. Því hafi kvartandi ekki verið með fullnægjandi ferðaskilríki og honum því neitað um far. Að mati félagsins var um réttmæta neitun um far að ræða og skilyrði bótaskyldu skv. reglugerð EB nr. 261/2004 því ekki uppfyllt.

Kvartanda var send umsögn WW til umsagnar þann 3. febrúar 2018. Í svari kvartanda, dags. 11. febrúar 2018, tiltekur kvartandi að fyrst hafi starfsmenn WW við brottfararhlið talið að kanadískt vegabréf hans hafi verið ófullnægjandi. Því næst hafi kvartandi sýnt þeim starfsmönnum franskt nafnskírteini sitt. Þar sem nafnskírteinið bar með sér að það væri útrunnið töldu starfsmennirnir að það væri ekki fullnægjandi ferðaskilríki. Kvartandi segist hafa reynt að finna upplýsingar um gildi nafnskírteinisins en að honum hafi ekki tekist það. Kvartandi hafnar því að tilgreining á ríkisborgararétti í bókun flugfars komi til skoðunar við neitun um far í máli þessu þar sem að hann hefur tvöfaldan ríkisborgararétt, þ.e. kanadískan og franskan og því sé ekkert því til fyrirstöðu að hann notist við ferðaskilríki frá þeim löndum á ferðalögum sínum. Þá heldur kvartandi því fram að gildistíma nafnskírteinis hans hafi verið framlengt. Telur kvartandi að slík evrópsk nafnskírteini séu fullnægjandi ferðaskilríki þar sem leið hans lá til Schengen-svæðisins. Auk þess heldur kvartandi því fram að slík evrópsk nafnskírteini séu gild ferðaskilríki á Íslandi og Hollandi. Kvartandi ítrekar að hann hafi bókað

far með öðrum flugrekanda, Air France, sama dag og að hann hafi komist leiðar sinnar með franska nafnskírteininu sem var ástæðan fyrir neitun um far hjá WW.

Með tölvupósti til WW, dags. 25. nóvember 2017, óskaði SGS m.a. eftir afstöðu félagsins um gildi nafnskírteinis farþegans og hvort að slíkt nafnskírteini teldist fullnægjandi ferðaskilríki í þessu tiltekna máli. Í svari WW, dags. 18. júní 2018, tiltekur félagið að ferðalag kvartanda var frá Montreal til Amsterdam með millilendingu í Keflavík. Að mati félagsins þurfi í slíkum tilvikum að leggja til grundvallar kröfur í því landi þar sem lokaákvörðunarstaður er staðsettur, í þessu tilviki Hollandi. Vísaði félagið til heimasíðu franska innanríkisráðuneytisins¹ þar sem sérstaklega er tilgreint að framlengd frönsk nafnskírteini eru ekki formlega viðurkennd sem ferðaskilríki af hollenskum yfirvöldum. Þá vísar félagið einnig til þess að á sömu vefsíðu eru farþegar hvattir til að hafa með sér gild vegabréf til öryggis ef þeir ferðast með framlengd nafnskírteini ef að slík framlenging kemur ekki fram á nafnskírteininu sjálfu líkt og um var að ræða í tilviki 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 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 stjórnálaganna 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.

Samgöngustofa hefur skoðað hvort kvartandi eigi rétt á skaðabótum vegna neitunar á fari á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Í málinu liggur fyrir að kvartanda var neitað um far með flugi WW252 frá Montreal til Amsterdam með millilendingu í Keflavík þann 12. nóvember 2017. Álitaefni málsins varðar því hvort að sú neitun um far hafi verið réttmæt í skilningi j-liðar 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í j-lið 2. gr. segir:

„farþega neitað um far“: 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,“

Af málgögnum í máli þessu liggur fyrir að gildistími vegabréfs kvartanda rann út innan þriggja mánaða frá brottfarardegi sbr. a-lið 5. gr. reglugerðar um för yfir landamæri nr. 866/2017. Var

¹ <https://www.interieur.gouv.fr/Actualites/L-actu-du-Ministere/Duree-de-validite-de-la-CNI>

vegabréf kvartanda því ekki fullnægjandi ferðaskilríki í skilningi j-liðar 2. gr. sbr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þá ber að líta til þess að nafnskírteini kvartanda ber með sér að það hafi runnið út þann 12. desember 2015. Af gögnum málsins má hins vegar ráða að gildistími slíkra franskra nafnskírteina hafi verið framlengdur um 5 ár þ.e. til 12. desember 2020 þó svo að það komi ekki fram á nafnskírteininu sjálfu. Af heimasíðu franska innanríkisráðuneytisins má ráða að hollensk yfirvöld hafi hins vegar ekki formlega viðurkennt framlengd nafnskírteini sem fullnægjandi ferðaskilríki og þá er sérstaklega tekið fram á sömu vefsíðu að franska ríkið hvetur farþega með framlengd nafnskírteini til að ferðast með gild vegabréf samhliða slíkum framlengdum nafnskírteinum á ferðalögum sínum. Þá telur SGS einnig rétt að líta til liðar 3.1.1 í flutningsskilmálum WW en þar kemur fram að á farþegum félagsins hvíli sú ábyrgð að færa fram öll þau ferðaskilríki og gögn sem nauðsynleg eru til að uppfylla kröfur þeirra landa sem að farþeginn ferðast frá, til eða í gegnum og telja verður að kvartandi hafi ekki uppfyllt framangreindar skyldur í máli þessu. Að mati mati SGS uppfyllti hið framlengda nafnskírteini kvartanda því ekki skilyrði j-liðar 2. gr. sbr. 4. gr. í reglugerð EB nr. 261/2004 í þessu tiltekna tilviki.

Með hliðsjón af framangreindu var því um réttmæta neitun um far að ræða af hálfu WW. Eru bóta- og endurgreiðsluskilyrði 3. mgr. 4. gr. sbr. 7. gr. og 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ekki uppfyllt og ber því að hafna bótakröfu kvartanda og kröfu kvartanda um endurgreiðslu flugfargjalds.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar bætur úr hendi WOW Air sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu flugfargjalds úr hendi WOW Air sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 27. ágúst 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur