

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 91/2022 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI603 10. júní 2022.

I. Erindi

Þann 23. júní 2022 barst Samgöngustofu (SGS) formleg kvörtun frá A. (kvartandi).

Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI603 þann 10. júní 2022, frá Keflavík til Toronto.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi komið til innritunar á réttum tíma og mætt að brottfararhliði á réttum tíma. Við innritun var kvartanda neitað um far á grundvelli skilmála IA þar sem flugrekandinn mat það svo að kvartandi væri ekki með fullnægjandi ferðagögn til að ferðast til Kanada. Kvartandi er bandarískur ríkisborgari.

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

Í kvörtun kvartanda kemur eftirfarandi fram:

I still had my United States passport. Pursuant to the Government of Canada (<https://www.cic.gc.ca/english/helpcentre/answer.asp?qnum=1167&top=16>), United States citizens of ANY status in Canada only need a United States passport to fly into Canada - paraphrasing the site linked above, Americans do not need Canadian passport, visa, or eTA - just the American passport is enough to enter the country for inspection by Canadian border officers. Despite this and despite informing the gate staff of this, I was denied boarding wrongfully and had to incur numerous extra costs, as I was forced to book a hotel, fly to the United States, and rent a car to drive to the border. This was completely unnecessary and I would like for Icelandair to compensate me for the costs listed above (please see attachments), as the error falls on them - at the end of the day, I had the barest necessary documents to enter Canada for inspection by a Canadian border officer without any culpability on the part of Icelandair. Had I lied and said I was a United States citizen just flying back to Canada to drive back to the United States from there, there would have been absolutely no fuss.

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 24. júní 2022. Svar IA barst þann 7. júlí 2022 og kom þar eftirfarandi fram:

Eins og fram kemur í máli kvartanda þá er hann bandarískur ríkisborgari og með varanlega búsetu eða "permanent resident" í Kanada. Þar sem hann er bandarískur

ríkisborgari þá verður hann að sýna varanlega búsetukortið þegar hann ferðast til Kanada. Skv. þessu þá verðum við því miður að hafna bótakröfu,

Sjá hér, <https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/services/new-immigrants/pr-card/understand-pr-status.html>

Kvartanda var send umsögn IA til umsagnar þann 12. ágúst 2022. Í svari kvartanda sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

As noted by the attachment in my revised complaint on 12 July, Canada confirmed that there are protocols set forth by their government that Icelandair could have accessed in an emergency situation to determine whether or not I was eligible to enter Canada. Please see attached email for the full document.

For example, the airline could have contacted Canada's Air Support Centre (ACSC) to determine whether or not I should have been allowed to board. Canada notes that a review of their records shows no such call placed by Icelandair. Further, Canada also employs Liaison Officers (LOs) with whom the airline could have spoken to alongside me to help determine my identity and whether or not my status in Canada was valid for entering the country.

As noted by the email sent to me by the Canadian government, had those options been accessed by Icelandair, I would have neither needed my permanent resident card to board as Canada would have marked my status for inspection at the border, nor would I have been forced to spend almost \$1500 to book a hotel, fly to Baltimore, and rent a car to drive the rest of the way.

Even if Icelandair had ultimately declined me boarding for whatever reason, the airline could have done its part in helping me to rebook a flight to Baltimore as was promised by gate agents and customer service at the airport, which they did not do - when I called the customer service phone line, I was instead told to "contact my travel agent," who was of no help despite all of my flights being on Icelandair. The only options the airline staff at Keflavik International Airport gave me were "the embassy in Reykjavik opens on Monday" and "we will rebook you if you need to travel to the United States." Knowing that there were further options available by the government of Canada that Icelandair could have taken to get me back home means that the airline did not do its diligence in trying to find a solution; instead, they just washed their hands of the situation and forced me to scramble to find another way home, when there were options made available by the Canadian government to determine my status and ultimately recommend me for boarding had I needed it.

I feel that I was left stranded by the airline - I fully understand that Canada would have penalized them had they not determined my eligibility of status in Canada before letting me board. However, there were other options available to Icelandair that they could have implemented to determine that eligibility to what Canada would have deemed satisfactory. This was the airline not using all resources available to help with the problem and instead dismissing me to find my own solution - which ultimately turned out to benefit them further as I had to take another Icelandair flight to get to Baltimore.

I feel badly that I even have to do this; up until this experience, I had positive things to say of my experience with Icelandair.

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 stjórnáslaganna 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 [SGS] sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI603 frá Keflavík til Toronto þann 10. júní 2022. 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.

Álitafni þessa máls er hvort að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum vegna neitunar á fari með flugi til Toronto á vegum IA og endurgreiðslu á útlögðum kostnaði á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Samkvæmt gögnum málsins þá er kvartandi með útgefið búsetukort í Kanada (e. permanent resident) og hann er bandarískur ríkisborgari. IA neitaði kvartanda um far sökum þess að hann hafði ekki meðferðis skilríki sem sýnir fram á að kvartandi er með varanlegu búsetu í Kanada, þ.e. búsetukort. Samkvæmt þeim upplýsingum sem IA sendi SGS við meðferð málsins er einstaklingum sem hafa fengið útgefið búsetukort í Kanada óheimilt að ferðast aftur til Kanada án búsetukortsins og vegabréfs, en hvorutveggja er skylt að framvísa við komu aftur til landsins. Bandarískir ríkisborgarar eru ekki undanþegnir þeirri kröfu þó þeim sé almennt heimilt að ferðast til Kanada.

Kvartandi byggði á því við meðferð málsins að Icelandair hafi getað takmarkað tjón hans og haft samband við kanadísk yfirvöld til að kanna hvort að kvartandi væri með útgefið búsetukort

í Kanada í stað þess að neita honum um far á þeim forsendum að hann var ekki með búsetukort sitt. Í því samhengi ber að áréttta að samkvæmt gr. 13.1.1. í samningsskilmálum IA 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. Að mati SGS var ákvörðun IA um að neita kvartanda um far réttmæt í ljósi þess að Icelandair hefur sýnt fram á það við meðferð málsins að Kanada gerir kröfu um að þeir einstaklingar sem eru með varanlega búsetu í ríkinu sýni búsetukort sitt því til staðfestingar þegar þeir ferðast aftur til Kanada. Það er því mat SGS að IA beri ekki ábyrgð á tjóni kvartanda.

Kvartandi hefur í máli þessu krafist endurgreiðslu vegna útlagðs kostnaðar sem hann varð fyrir við að koma sér með öðrum leiðum til Toronto. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um kröfu kvartanda vegna útlagðs kostnaðar samkvæmt þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Í ljósi þess að ákvörðun IA um að neita kvartanda um far var réttmæt. Er því kröfum kvartanda í máli þessu hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair skv. 3. mgr. 4. gr., sbr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Icelandair samkvæmt 3. mgr. 4. gr., sbr. 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 23. janúar 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson