

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 13/2015 vegna kvörtunar um neitun á fari
með WOW303 þann 22. október 2014**

I. Erindi

Þann 10. nóvember 2014 barst Samgöngustofu kvörtun frá A, (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með WOW Air (WOW) WW303 frá Keflavík til Kaupmannahafnar kl. 07:00 þann 22. október 2014. Þegar kvartandi mætti að innritunarborðinu á Keflavíkurflugvelli um morguninn 22. október var honum tjáð að þar sem vegabréf hans væri útrunnið væru ferðaskilríki hans ekki gild og var honum neitað um farið.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi einnig haft meðferðis gild dönsk persónuskilríki og kreditkort sem hann hafði að sögn ítrekað ferðast með, enda sé ekki gerð krafa um framvísun vegabréfs í ferðum milli ríkja sem starfa innan Schengen samstarfsins, þar með talin Ísland og Danmörk.

Kvartandi fer fram á skaðabætur vegna neitunarinnar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, auk þess sem hann fer fram á fulla endurgreiðslu farseðils hans með WOW auk endurgreiðslu á nýjum farseðli sem kvartandi keypti hjá Icelandair.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 10. nóvember 2014. Svar WOW barst þann 15. desember 2014. Í svarbréfi WOW kemur fram að líkt og kvartandi reki í frásögn sinni þá hafi hann komið til innritunar án þeirra skilríkja sem krafist er af WOW og hafi því verið neitað um far. Þá kemur fram í umsögninni að stöðvarstjóri WOW á Keflavíkurflugvelli hafi sent frá sér tölvupóst þann 22. október 2014 þar sem fram hafi komið að íslenskur farþegi sem hafi átt flug til Kaupmannahafnar hafi verið með útrunnið vegabréf (sem búið var að framlengja og það hafi líka verið útrunnið) og einungis danskt kreditkort í höndum. Farþeganum hafi verið sagt að reglurnar væru þannig að hann yrði að vera með gilt vegabréf eða ökuskírteini.

Þá segir ennfremur í umsögn WOW:

Reglur WOW air eru skýrar þegar kemur að ferðaskilríkjum sem teljast fullnægjandi¹. Þar má meðal annars finna eftirfarandi texta: „Við viljum benda á að það á að hafa

¹ <http://wowair.is/upplýsingar/algengar-spurningar-fag/a-flugvellinum-og-vi-innritun/hvernig-innrita-eg-mig-i-flug>

gilt vegabréfið meðferðis til útlanda. Þetta gildir um hvaða utanlandsferð sem er, þar með talið ferðir innan Schengen-svæðisins. Jafnvel þó það sé ekki alltaf landamæraeftirlit á innri landamærum Schengen-ríkjanna þá geta yfirvöld hvenær sem er krafist þess að fólk geri grein fyrir sér. Vegabréfið er eina ferðaskilríkið sem gefið er út á Íslandi og þess vegna ætti fólk að hafa það tiltækt og kanna gildistíma þess tímanlega fyrir brottför.”

Þá kemur fram í umsögn WOW að það sé á ábyrgð farþega að hafa fullnægjandi skilríki meðferðis við innritun og líkt og fram komi á vefsíðu innanríkisráðuneytis fari það eftir reglum hvers flugfélags hvaða kröfur eru gerðar um auðkenningu. Vísar WOW í þessu sambandi á vefslóð innanríkisráðuneytis þar sem fjallað er um þau skilríki sem Íslendingur skal hafa meðferðis á ferðum innan Evrópu.

<http://www.innanrikisraduneyti.is/raduneyti/starfssvid/schengen/upplýsingar/nr/831>

Kvartanda var send umsögn WOW til umsagnar þann 17. desember 2014, og barst svar frá kvartanda sama dag. Þar kemur meðal annars fram:

Einnig eins og fram kom þá var ég með fleiri skilríki sem wow air neitaði að taka gild. Einnig vil ég ítreka að ég hafði samband við landamæralögreglu sem átti mjög auðvelt með að sannreyna að ég væri sá sem ég væri. Það er jú væntanlega það sem málið snýst um. Enn frekar get ég sýnt fram á 6 flug með wowair eftir að vegabréf mitt rann út, aldrei var sett út á það að ég ferðaðist á sömu skilríkjum þá og í umræddu flugi. Wowair bendir ennfremur á reglur á heimasíðu þeirra en þar kemur hvergi fram hvaða skilríki eru tekin gild annað en vegabréf. Og þar sem reglur um flug innan schengen kveða á um að vegabréf sé ekki nauðsynlegt þá er það sérstaklega aðfinnsluvert að wowair ljúgi blákalt og vísi í reglur sem hvergi eru til.

Kvartandi sendi Samgöngustofu tölvupóst sama dag þar sem hann ítrekar að hann hafi sex sinnum áður flogið með WOW án þess að sýna vegabréf. Þá sendi kvartandi Samgöngustofu fleiri tölvupósta þar sem hann lýsir nánar þeim atvikum þar sem honum hafi verið hleypt um borð í flug með WOW án þess að sýna vegabréf.

Þann 9. mars sendi kvartandi Samgöngustofu tölvupóst þar sem fram kemur að hann hafi innritað sig í flug með WOW með því einungis að sýna debetkort sitt. Þann sama dag barst svar frá WOW þar sem fram kemur að í umræddu tilfelli hafi kvartandi verið stöðvaður þegar hann var að reyna að komast í „gegnum boardingú á debetkortinu“.

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 stjórnáskilríkjalaga 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 Flugmálastjórn Íslands (nú Samgöngustofa) sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 geta farþegar sem er neitað um far á óréttmætum grundvelli átt rétt á bótum. Í þessu sambandi ber að skoða 4. mgr. 125. gr. loftferðalaga þar sem fram kemur að ferða – og samningsskilmálar skuli ávallt vera farþegum til reiðu á einfaldan og skýran hátt, m.a á vefsíðu og söluskrifstofum flytjanda.

Álitamálið hér snýst um það hvort að þeir samningsskilmálar sem WOW heldur fram í málinu, þar sem gerð er sú krafa að flugfarþegar sýni vegabréf við innritun, hafi verið nægjanlega skýrir og aðgengilegir fyrir kvartanda. Eins og að framan greinir heldur kvartandi því fram að þeir samningsskilmálar sem fram koma á heimasíðu WOW um að gilt vegabréf sé nauðsynlegt, séu í raun ekki þeir sem gilda, heldur sé einnig heimilt að framvísa öðrum skilríkjum. Kvartandi telur sig hafa mörg dæmi um það og telur sig því hafa verið með fullnægjandi ferðaskilríki í það skipti sem að kvörtuninni lýtur.

Það er mat Samgöngustofu að sá texti sem fram kemur á heimasíðu WOW um að nauðsynlegt sé að framvísa gildu vegabréfi, verði að teljast nægilega skýr, til þess að kvartanda hafi mátt vera ljóst að slík skilríki væru nauðsynleg. Þótt kvartandi hafi í nokkur skipti komist um borð í flug með WOW án þess að framvísa gildu vegabréfi, sér Samgöngustofa ekki að kvartandi hafi mátt gera ráð fyrir því að þeirri kröfu, sem kemur skýrt fram á heimasíðu WOW um að gilt vegabréf sé nauðsynlegt, yrði ekki beitt. Samgöngustofa telur að kvartandi verði að bera hallann af því að taka þá áhættu.

Að því er varðar það álitaefni hvort sú krafa WOW air að gera kröfu um vegabréf í flugi er í samræmi við Schengen samninginn, ber að líta til 26. gr. reglugerðar nr. 1212/2007 um för yfir landamæri. Í þeirri grein kemur fram að stjórnendur skipa og loftfara skuli ganga úr skugga um að farþegar þeirra hafi gild ferðaskilríki. Í 2. mgr. 26. gr. reglugerðarinnar kemur fram að skylda skv. 1. mgr. eigi ekki við um för yfir innri landamæri Schengen-svæðisins „*en gengið skal þó úr skugga um að skráður farþegi sé sá sem hann segist vera.*“

Umrætt ákvæði fjallar ekki um landamæraeftirlit, enda eru kröfur ákvæðisins lagðar á stjórnendur loftfara en ekki yfirvöld sem fara með framkvæmd landamæraeftirlits. Telji WOW að gilt vegabréf sé það skilríki sem nauðsynlegt er til þess að hægt sé að sanna að farþegi sé sá sem hann segist vera, verður að telja að WOW sé frjálst að gera þær kröfur.

Að mati Samgöngustofu hefur WOW ekki aðhafst neitt í þessu máli sem leiða ætti til bótaskyldu þess.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur vegna neitunarinnar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, auk fullrar endurgreiðslu farseðils hans með WOW sem og endurgreiðslu á nýjum farseðli hjá Icelandair, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæranleg til innanríkisráðuneytis skv. 3. mgr. 126. gr. c 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 viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 24. mars 2015

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson