

Ákvörðun

Samgöngustofu nr. 235/2024 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Play nr. OG101 þann 12. október 2023

I. Erindi

Þann 28. nóvember 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG101 á vegum Play (PA) þann 12. október 2023 frá Keflavík til Baltimore. Í kvörtuninni kemur fram að starfsmenn PA hafi neitað kvartendum um far vegna þess að þeir hefðu ófullnægjandi ferðagögn varðandi þjónustuhund (e. service dog) sem kvartendur ferðuðust með.

Af kvörtun verður ekki annað ráðið en að kvartendur fari fram á staðlaðar skaðabætur 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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 28. nóvember 2023. Í svari PA, sem barst þann 13. desember 2023, kom eftirfarandi fram:

Í skilmálum félagsins er gerður áskilnaður um að þjónustuhund þurfi að bóka í síðasta lagi 48 tímum fyrir flug, auk þess að framvísa þurfi leyfisbréfi frá MAST og staðfestingu á því að hundurinn sé þjónustuhundur. Þegar þetta er komið þá bætum við þjónustunni við bókun viðkomandi farþega, en það er alfarið á ábyrgð farþegans að afla viðeigandi leyfa.

Við höfum skoðað málið vandlega og skv. okkar gögnum þá hafði farþegi samband við þjónustuteymið okkar sem útskýrði ferlið vel. Þjónustufulltrúi hjá PLAY óskaði eftir leyfisbréfi í þriggung svo að við gætum staðfest að öll tilskilin gögn væru til staðar svo að farþegar gætu ferðast með hundinn án vandkvæða. Gögnin voru þó aldrei send og engu bætt við bókunina.

Þegar farþegar komu til KEF gátu þau ekki framvísað tilskyldum gögnum öðrum en bara óundirritaðri umsókn til MAST.

Við reyndum eins og við gátum að aðstoða farþega en þar sem þau voru ekki með áskilin gögn þá gátum við lítið gert.

Meðfylgjandi voru skjáskot af skilaboðum sem höfðu verið send kvartendum og innihéldu upplýsingar um þau gögn sem kvartendur þurftu að hafa meðferðis, þ.m.t. samþykka umsókn frá Matvælastofnun (MAST).

SGS sendi kvartendum svar PA til umsagnar þann 15. desember 2023. Í svari kvartenda var gerð grein fyrir samskiptum þeirra við MAST. Þar er að finna tölvupóst frá starfsmanni MAST, dags. 4. október 2023, þar sem fram kemur að öðrum kvartenda sé veitt leyfi til flutnings með þjónustuhund, m.a. með flugi PA nr. OG101. Meðfylgjandi var undirrituð umsókn þess efnis.

SGS sendi PA svar kvartenda til umsagnar þann 27. desember 2023 og óskaði eftir nánari skýringum. Í svari PA kom fram að kvartendur hefðu framvísað óundirrituðu skjali við komu til landsins, en það væri alltaf á ábyrgð farþegans að framvísa réttum gögnum. Meðfylgjandi var skjáskot af hinu óundirritaða skjali.

SGS óskaði í framhaldinu eftir umsögn kvartenda. Í svari kvartenda var bent á það að skjalið hafði verið undirritað af MAST þann 3. október 2023 og að kvartendur hefðu fylgt leiðbeiningum PA.

SGS sendi PA svar kvartenda þann 9. janúar 2023. Í svari PA, sem barst 26. febrúar 2024, eftir ítrekun SGS, kom fram:

Við höfum skoðað málið betur og skv. okkar gögnum þá framvísaði kvartandi óundirrituðu skjali frá MAST við komu. Við vísum til skjáskots sem við sendum ykkur í fyrri samskiptum, en þar má sjá það skjal sem kvartandi framvísaði. Þar að auki var farþegi ekki með neina staðfestingu á því að hundurinn væri „service dog“, en við gerum áskilnað um slíkt leyfi þegar farþegar ferðast með dýr eins og sjá má í skilmálum hjá okkur.

Við ítrekum því fyrra svar og áréttum að það er á ábyrgð farþegans að vera með tilskilin ferðagögn meðferðis.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

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. 466/2024. Samkvæmt 2. gr.

reglugerðar nr. 466/2024 er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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 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.

Neitun á fari

Álitaefni þessa máls er hvort sú aðstaða að synja kvartendum um far með flugi nr. OG101 þann 12. október 2023 hafi falið í sér neitun á fari í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í leiðbeiningarreglum um skýringu reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að þegar farþegar, sem ferðast með dýr, hafa ekki meðferðis viðeigandi ferðagögn, sem áskilin eru í skilmálum viðkomandi flugfélags, teljist sú aðstaða ekki til neitunar á fari í skilningi reglugerðarinnar. Í gr. 9.9. í skilmálum PA kemur fram:

We do not accept live animals on board our flights except service dogs accompanying Passengers with special needs and then only to the extent permitted by applicable law, provided, however, that you shall remain solely responsible for obtaining all certificates, import permits and other documents required by the destination country. We are not responsible for verifying that an animal has the necessary documentation, including vaccination documents prior to travel through, to or from any country. We shall not have any liability for fines, costs or losses incurred in connection with an animal being refused entry into a country.

Í umsögn PA frá 13. desember 2023 kemur fram að kvartendur hafi ekki framvísað viðeigandi ferðagögnum, eins og þeim hafði verið leiðbeint með, og einungis óundirritaðri umsókn til MAST. Kvartendur hafa hins vegar bent á það að umsókn þeirra til MAST hafi verið samþykkt þann 3. október, sem var 9 dögum fyrir umrætt flug, og að henni hafi verið framvísað á Keflavíkurflugvelli. PA hefur einnig bent á að staðfestingu á því að kvartendur ferðuðust með skilgreindan þjónustuhund (e. *Registered Assistance Dog / Service Dog*) hafi skort, en gerð sé krafa um slíka staðfestingu þegar ferðast er til Bandaríkjana. Samgöngustofa er ekki í aðstöðu til að meta hver atvik voru raunverulega í máli þessu og hvaða gögn hafi verið lögð fram þegar kvartendur komu til Keflavíkurflugvallar. Verður þessu máli því vísað frá Samgöngustofu og verða aðilar að leita úrlausnar ágreinings síns á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

Málefni það er erindi kvartenda lýtur að fellur ekki undir þau lög eða reglugerðir settar á grundvelli þeirra, sem stofnunin starfar eftir. Er máli þessu af þeim sökum vísað frá.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytis skv. 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu.

Reykjavík 20. desember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson