

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 190/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari WW815 þann 18. júlí 2018.

I. Erindi

Þann 21. júlí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air nr. WW815 þann 18. júlí 2018 frá Keflavík til Montreal.

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 hann hafði fengið athugasemd frá kanadískum stjórnöldum á rafrænu ferðaheimildina (ETA) sína. Þjónustufulltrúi við brottfararhliðið kvaðst myndu ekki hafa tíma til að athuga hver athugasemdin væri í tæka tíð fyrir lokun hliðsins. Kvartanda var því tjáð að hann gæti ekki fengið að fara um borð í flug WW815.

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 til WOW til umsagnar 27. júlí 2018. Beiðnin var ítrekuð þann 29. ágúst 2018. Þann 6. september 2018 bað WOW um frest á meðan félagið biði eftir upplýsingum varðandi málið frá þjónustuaðilum WOW á Keflavíkurflugvelli.

Umsögn WOW barst til Samgöngustofu með tölvupósti þann 7. september 2018. Í umsögninni kemur fram að kvartanda hafi verið neitað um far vegna skipunar frá stjórnvöldum í Kanada (CBSA) þess efnis. WOW lagði fram gögn með tölvupóstsamskiptum flugrekanda við stöðvastjórn Keflavíkurflugvallar. Þar kom fram að rafræna ferðaheimild kvartanda hafi verið í lagi en einhver önnur ástæða liggi að baki þess að stjórnvöld í Kanada synjuðu ferðaheimild kvartanda. WOW vísaði til þess að stjórnvöld þarlendis veittu ekki ávallt slíkar upplýsingar en ýmsar ástæður geta legið að baki þess að ferðaheimild sé hafnað, til dæmis gæti aðili verið á sakarskrá eða rökstuddur grunur legið fyrir um að aðili hyggt leita hælís í Kanada.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 12. september 2018. Kvartandi ítrekaði fyrir kröfur og taldi að um óréttmæta neitun af hálfu flugrekanda hafi verið að ræða.

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 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 stjórnáslulaga nr. 37/1993 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.

Loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþega til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

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 m.a. rétt til endurgreiðslu miðaverðs skv. 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 skilyrðunum sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar. Af málsgögnum í máli þessu liggur fyrir að stjórnvöld í Kanada höfðu gert athugasemd við ferðaskilríki kvartanda. Ástæða athugasemdarinnar er óþekkt og samkvæmt flugrekanda liggja slíkar upplýsingar ekki alltaf fyrir. Í lið 3.1.1 í flutningsskilmálum WOW 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. Þótt ástæða þess að athugasemd var gerð við ferðaskilríki kvartanda sé óljós verður að telja að kvartandi hafi ekki uppfyllt framangreindar skyldur og ber hann hallann af því.

Ákvörðunarmorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi WOW skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnáslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 16. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson