

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 3/2015 vegna kvörtunar um neitun á fari
með FI614 þann 21. nóvember 2014**

I. Erindi

Þann 31. desember 2014 barst Samgöngustofu kvörtun frá A, (kvartandi). Kvartandi áttu bókað far með Icelandair (IA) FI 614 þann 21. nóvember 2014 kl. 20.00 frá New York til Keflavíkur.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartanda, sem er moldóvískur ríkisborgari, hafi verið neitað um far á þeim grundvelli að hún hefði ekki gilda vegabréfsáritun. Kvartandi telur þetta ekki standast þar sem gildandi reglur fyrir Schengen ríkin kveði á um að moldóvískir ríkisborgarar þurfi ekki vegabréfaáritun inn á Schengensvæðið.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi sé handhafi moldóvísks vegabréfs með lífkenni. Hún hafi staðið í þeirri trú að ekki væri gerð krafa um vegabréfsáritun til Íslands sem Schengen ríkis, væri vegabréfið með lífkenni, og vísar kvartandi máli sínu til stuðnings til upplýsingasíðu Schengen svæðisins, <http://www.schengenvisainfo.com/who-needs-schengen-visa/> og á heimasíðu Útlendingastofnunar <http://www.utl.is/index.php/en/who-does-not-need-a-visa>, auk þess að vísa til samkomulags sem tekið hafi gildi í Evrópu í apríl 2014 að því er varðar moldóvíska ríkisborgara.

Kvartandi fer fram á skaðabætur vegna neitunarinnar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 5. janúar 2015. Svar IA barst þann 4. febrúar 2015. Í svari IA kemur fram að samkvæmt upplýsingum sem IA hafi fengið frá stöðvarstjóra þeirra í New York hafi kvartandi verið stöðvaður við innritun þar sem upplýsingar í innritunarkerfi hindruðu innritun hennar. Hringt hafi verið í Iceland Immigration (Border Control) og þar staðfest að kvartandi myndi ekki komast inn á Schengen svæðið. Upplýsingar IA byggja á TIM kerfinu sem sé alþjóðlegt kerfi frá IATA (Alþjóðasamtökum flugfélaga) sem tryggir að upplýsingar séu alltaf uppfærðar.¹ Þá kemur fram í umsögninni að:

„Innritunarkerfið sem við notum - Altae Amadues er tengt þessum upplýsingum og það kemur melding ef ferðagöng farþega eru ekki samræmi við það sem krafa er um.

Ef það koma upp tilvik það sem fulltrúar okkar við innritun eru eitthvað óóruggir vegna andmæla farþega er haft samband símleiðis við Iceland Immigration. - Útlendingaeftirlit á Keflavíkurflugvelli og í þessu tilfelli voru þær upplýsingar gefnar að farþegi væri ekki með gild

¹ Til skýringar vísaði IA í upplýsingar sem er að finna um TIM á internetinu; <https://www.timaticweb.com>, <http://en.wikipedia.org/wiki/Timatic>, <https://www.timaticweb.com/webdocsl/help/helpmain.html>

göng og honum myndi verða vísað frá landi því hann myndi ekki fá inngöngu á með þeim inn á Schengen svæðið.

Þessu farþega var því ekki heimiluð ferð á þeim forsendum að ferðagöng hans væru í ólagi, og það er ekkert frekar sem við getum aðhafst í málum sem þessum, það er á ábyrgð farþega að ferðagöng sem þeir eru með séu í lagi og hindri ekki för.“

Kvartanda var send umsögn IA til umsagnar þann 6. febrúar 2015. Þann sama dag barst svar frá kvartanda. Þar kemur fram að kvartandi telji sig hafa hafa haft fullnægjandi ferðaskilríki og vísar í því sambandi til svars við fyrirspurn hennar frá aðalræðisskrifstofu Íslands í New York, dags. 25. nóvember 2014, svars við fyrirspurn hennar frá Íslandsstofu, dags. 4. desember 2014, og svars við fyrirspurn hennar frá Útlendingastofnun, svar dags. 7. janúar 2015. Í umræddum svörum komi fram að kvartandi hefði ekki þurft vegabréfsáritun fyrir ferð sína. Þá sagðist kvartandi hafa ferðast til Austurríkis í ágúst 2014 með umrætt vegabréf án áritunar.

Kvartandi ítrekaði röksemdir sínar með tölvubréfi þann 15. febrúar 2014 og tekur auk þess fram að þar sem hún sem farþegi hafi ekki aðhafst neitt rangt, sé ekki eðlilegt að hún beri kostnað af því að innritunarkerfi IA hafi hugsanlega ekki verið uppfært. Þá dregur kvartandi í efa að samband hafi verið haft við landamæraeftirlit eins og fram kemur í umsögn IA.

Samgöngustofa aflaði frekari upplýsinga frá innanríkisráðuneyti sem og upplýsinga frá lögreglustjóranum á Suðurnesjum.

Í umsögn lögreglustjórans á Suðurnesjum, dags. 13. febrúar 2015 er vísað til reglugerðar ESB nr. 259/2014² sem breytir reglugerð nr. 539/2001 um vegabréfsáritanir. Þar kemur fram að gildandi reglugerð á Íslandi um vegabréfsáritanir nr. 1160/2010 hafi ekki verið breytt til samræmis við Evrópugerðina. Hvað varðar Timatic gagnagrunninn sem IA notast við, þá kemur fram í umsögn lögreglustjórans að innanríkisráðuneytið sé ábyrgðaraðili fyrir Ísland gagnvart því að upplýsingar í gagnagrunninum séu réttar.

Í umsögn innanríkisráðuneytis, dags. 27. mars 2015 kemur fram að með reglugerð ESB nr. 259/2014, séu ríkisborgarar Moldóvíu með vegabréf með lífkennum (E-passport), undanþegnir áritunarskyldu til Evrópusambandsins. Reglugerðin hafi tekið gildi 28. apríl 2014. Hins vegar hafi gildandi íslenski reglugerð um vegabréfsáritanir nr. 1160/2010 ekki verið breytt til samræmis við ofangreinda Evrópugerð. Þar sem ekki hafi verið búið að breyta reglugerðinni, hafi IA brugðist rétt við í umræddu máli.

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 stjórnsýslulaga og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126.

² Regulation (EU) No 259/2014 of the European parliament and of the council of 3 April 2014 amending Council Regulation (EC) No 539/2001 listing the third countries whose nationals must be in possession of visas when crossing the external borders and those whose nationals are exempt from that requirement

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.

Samgöngustofa hefur skoðað hvort kvartandi eigi rétt á skaðabótum vegna neitunar á fari á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Á grundvelli 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, eiga farþegar rétt á skaðabótum sé þeim neitað um far sem þeir áttu rétt á.

Ekki er um það deilt í málinu að ein af forsendum þess að umræddur flutningssamningur væri efndur af hendi IA var að kvartandi hefði fullnægjandi ferðaskilríki.

Álitamálið hér er á hvaða grundvelli kvartanda var neitað um far, og þá hvort sá grundvöllur getur fellt bótaábyrgð á IA.

Á grundvelli þeirra upplýsinga sem aflað hefur verið í málinu liggur fyrir að innanríkisráðuneytið er ábyrgt fyrir því að réttar upplýsingar skili sér inn í Timatic gagnagrunninn. IA notast við þann gagnagrunn í störfum sínum til þess að meta hvort farþegi hefur gild ferðaskilríki, og á þeim grundvelli var kvartanda neitað um far.

Þá liggur einnig fyrir í málinu að gildandi reglugerð um vegabréfsáritanir nr. 1160/2010 var ekki uppfærð með tilliti til umræddra breytinga fyrir ríkisborgara Moldóvíu.

Á grundvelli framangreinds er það mat Samgöngustofa að IA hafi brugðist réttilega við á þeim tíma sem atvik það sem kvörtunin lýtur að, átti sér stað og er það mat Samgöngustofu að IA hafi ekki aðhafst þannig að bótaskylda þess stofnist í þessu máli.

Hins vegar verður að telja æskilegt að ekki leiki vafi á því hvaða reglur varðandi vegabréfsáritanir eru í gildi á hverjum tíma.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um bætur úr hendi IA, 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. apríl 2015

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson