

Ákvörðun

Samgöngustofu nr. 84/2025 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI324 þann 6. október 2024

I. Erindi

Þann 30. október 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með Icelandair (IA) FI324 frá Keflavík til Osló þann 6. október 2024. Kvartandi hafði átt bókað flug frá Osló til Keflavíkur og misst af fluginu. Í kjölfarið felldi IA niður síðara flug kvartenda í samræmi við skilmála félagsins. Kvartandi fékk tilkynningu um niðurfellingu flugsins.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu flugfargjalds nýs flugs sem hann þurfti að kaupa 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 IA kvörtunina til athugasemda með tölvupósti þann 27. nóvember 2023. Í svari IA sem barst SGS þann 2. desember 2024, kom eftirfarandi fram:

Eins og kemur fram í kvörtuninni þá snýr hún að skilmálum flugmiðans sem kveða á um niðurfellingu á seinni legg þegar fyrri flugleggurinn er ekki nýttur, hin svo kallaða no-show regla.

SGS hefur úrskurðað að í slíkum tilfellum sé ekki um neitun á fari að ræða í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 og að álitefni tengd þessum skilmálum falli ekki undir valdsvið stofnunarinnar. Afstaða félagsins er því sú að vísa beri kvörtuninni frá.

Með tölvupósti þann 3. desember 2023 sendi SGS kvartendum svar IA til athugasemda. Í svari kvartenda sem barst sama dag sagði m.a. eftirfarandi:

Mér finnst lélegt þegar maður hefur keypt „vöru“ sem er flugsæti að það sé hægt að taka það af útaf reglu sem einungis Icelandair er með og er ekki þekkt fyrir hinn almenna flugkaupanda.

Hið minnsta að maður fái endurgreiddan kostnað sem fellur á mann vegna málsins.

Mér finnst að samgöngustofa eigi að taka til skoðunar að leyfa Icelandair að hafa þessa reglu þar sem þetta er ekki kostnaður fyrir Icelandair að sleppa þessu

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.

Loftferðalögum nr. 80/2022 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.

Til skoðunar kemur hvort erindi kvartenda falli undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024 og hvort SGS sé skylt að taka málið til skoðunar, sbr. 1. mgr. 208. gr. loftferðalaga nr. 80/2022.

Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu á bókun sem kvartendur greiddu til IA. IA aflýsti bókuninni á grundvelli ákvæðis í skilmálum félagsins. Til þess að hægt sé að fara fram á þjónustu af hálfu flugrekanda á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 þarf að liggja fyrir seinkun, aflýsing eða neitun á fari. Ljóst er að málið varðar ekki seinkun eða aflýsingu og því kemur einungis neitun á fari til skoðunar.

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 samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar og m.a. þjónustu í samræmi við 8. gr. og 9. 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 sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr.

reglugerðarinnar nema réttmætar ástæður sé til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum. Kvartendum var því ekki neitað um far í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 heldur felldi IA niður bókun kvartenda. Í máli þessu var bókunin felld niður sökum þess að hann mætti ekki í upphafsflugið í bókuninni. Í skilmálum IA er að finna gr. 3.3.1 þar sem kveðið er á um eftirfarandi:

3.3 Röð flugmiða og notkun

3.3.1 Farseðillinn sem farþeginn hefur keypt gildir aðeins fyrir flutninginn eins og hann er sýndur á farseðlinum, frá brottfararstað með gegnumferð um alla samþykkt viðkomustaði að lokaákvörðunarstað. Fargjaldið sem greitt er miðast við fargjaldaskrá flugrekanda og er greitt fyrir flutninginn samkvæmt því sem fram kemur á farseðlinum. Fargjaldið er mikilvægur hluti samningsins milli farþega og flugrekanda. Farseðill verður ekki tekinn gildur og missir gildi sitt ef allir hlutar flugmiðans eru ekki notaðir í þeirri röð.

Jafnframt segir í útgefnum reglum framkvæmdastjórnar ESB um túlkun á reglugerð EB nr. 261/2004 frá 25. september 2024¹ eftirfarandi:

„ If passengers who hold a reservation including an outbound and a return flight are not allowed to board on the return flight because they did not take the outbound flight ('no-show'), this might be considered as a violation of the terms and conditions of the air carrier. The same is true if passengers who hold a reservation including consecutive flights are not allowed to board a flight because they did not take the previous flight(s). Air carriers' terms and conditions have to comply with national legislation transposing the provisions of EU law on consumer protection, such as those of Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts(50). The Court has not yet ruled on whether this constitutes denied boarding within the meaning of Article 2, point (j), of Regulation (EC) No 261/2004. Furthermore, such a practice might be prohibited by national law. ”

Með vísan til framangreinds fellur framangreind neitun á fari kvartenda ekki undir neitun í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 og er það mat SGS að sú háttsemi IA sem lýst er í erindinu falli því ekki undir valdsvið stofnunarinnar.

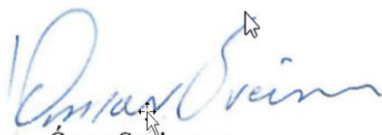
Ákvörðunarorð

Málefni það er erindi kvartenda lýtur að fellur ekki undir reglugerð EB nr. 261/2004 og er máli þessu af þeim sökum vísað frá.

¹ [Commission Notice – Interpretative Guidelines on Regulation \(EC\) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights and on Council Regulation \(EC\) No 2027/97 on air carrier liability in the event of accidents](#)

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins sbr. 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, 20. mars 2025.



Ómar Sveinsson



Ludvig Árni Guðmundsson