

Ákvörðun

Samgöngustofu nr. 61/2025 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI613 þann 28. mars 2024

I. Erindi

Þann 15. júní 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI613 á vegum Icelandair (IA) þann 28. mars 2024 frá Keflavík til New York og til baka. Kvartendum var neitað um far vegna þess að þeir höfðu ekki fullnægjandi ferðaskilríki.

Kvartendur fara 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.

Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu IA, eftir að bókun þeirra var felld niður þegar þeir gátu ekki ferðast með fluginu.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 3. júlí 2024. Í svari IA, sem barst þann 4. júlí 2024, kom eftirfarandi fram:

Eins og kvartandi viðurkennir í viðhengi sem fylgir kvörtuninni þá voru farþegarnir ekki með gild ferðaskilríki fyrir inngöngu til Bandaríkjanna þegar þau komu til innritunar í Keflavík og ekki náðist að greiða úr því áður en flug FI 613 þann 28. mars sl. lokaði fyrir innritun. Eðli málsins samkvæmt gat flugfrekandinn því ekki flutt farþegana til New York þegar svo stóð á.

Eins og kemur fram í J-lið 2. Gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 flokkast það ekki sem neitun á fari í skilningi reglugerðarinnar þegar réttmætar ástæður eru fyrir að því að farþega er meinað að ganga um borð t.d. ef ferðaskilríki eru ófullnægjandi.

Kvörtunin virðist í rauninni ekki snúa að neitun á fari í flugi FI 613 28. mars. Kvörtunin virðist lúta að því hvort félagið hafi mátt krefjast greiðslu á nýjum flugmiðum/breytingu á flugmiða, þar sem flugmiðar farþeganna ógiltust í samræmi við skilmála miðanna við það að flugleggurinn frá Keflavík til JFK var ekki nýttur.

Félagið telur að þetta álitaefni ekki falla undir ákvæði áðurnefndrar reglugerðar og því heyrir það ekki undir valdsvið Samgöngustofu að úrskurða um ágreiningsmálið.

Afstaða félagsins er því sú að vísa beri málinu frá, verði málinu ekki vísað frá beri að hafna bótakröfu kvartanda.

Kvartandi er hins vegar beðinn afsökunar á því að erindum hans til Icelandair var ekki svarað og býðst félagið til að fá fulltrúa sinn til að hafa samband við farþegann til að fara yfir þá skilmála sem gilda um breytingar á miðum og fara yfir þau atriði sem farþeginn er óánægður með. Þá er bent á að ónotaðir flugvallskattar flugmiðanna fást endurgreiddir.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 5. júlí 2024. Í svári kvartenda kom fram:

Icelandair seem to have avoided responding as to why myself and family were treated in the way we were during an extremely difficult and stressful situation. I feel that unfortunate position we found ourselves in was exploited further due to their actions.

The actions of Icelandair after the documentation mistake only further enhanced the problem and caused added stress to my family. One of Icelandair core values is ‘responsibility’ and the actions and behaviour received fell short of this.

The complaint should remain and questions raised within the complaint be answered by Icelandair and not seemingly avoided.

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 sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Erindi kvartenda er tvíþætt, í fyrsta lagi er kvartað um neitun á fari og í öðru lagi um niðurfellingu IA á bókun kvartenda eftir að þeir gátu ekki ferðast með flugi sínu.

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.

Óumdeilt er að kvartendur höfðu ekki fullnægjandi ferðaaskilríki þegar þeir komu til innritunar á Keflavíkflugvelli. Með vísan til framangreinds fellur umrætt atvik ekki undir hugtakið neitun á fari í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 466/2024 að mati SGS.

Í framhaldi af því að kvartendur fengu ekki að ferðast með flugi FI613 þann 28. mars 2024 þá felldi IA niður bókunina í samræmi við skilmála félagsins og þ.m.t. heimflug kvartenda þar sem kvartendur voru flokkaðir sem „no-show“ hjá félaginu. Í leiðbeiningum um túlkun á reglugerð EB nr. 261/2004 frá 25. september 2024 segir 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.”

Erindi kvartenda lýtur að niðurfellingu á bókun kvartenda í samræmi við skilmála félagsins og fellur þar af leiðandi utan við gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega. SGS hefur því ekki ákvörðunarvald til að taka afstöðu til kvörtunarefnis kvartenda.

Ákvörðunarorð

Málefni þau er erindi kvartenda lúta að falla 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 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, 7. mars 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson