

Ákvörðun

Samgöngustofu nr. 118/2025 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI856 þann 27. september og 5. október 2024

I. Erindi

Þann 1. mars 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI856 á vegum Icelandair (IA) kl. 22:15 þann 27. september 2024 frá Chicago til Keflavík og kl. 19:35 þann 5. október 2024 frá Keflavík til Chicago. Í kvörtun kemur fram að kvartendur hafa bókað flugin í gegnum ferðaskrifstofu og óskað eftir því í júní síðastliðnum að fá flugin endurgreidd, í ljósi þess að verð á sambærilegum flugum hafði þá lækkað. Að sögn kvartenda hafi beiðninni verið hafnað, bæði af ferðaskrifstofunni og IA. Þegar kvartendur hafi ætlað að innrita sig í flugið þann 26. september síðastliðinn hafi IA upplýst þá um að miði annars kvartenda hefði verið ógiltur samkvæmt beiðni frá ferðaskrifstofunni. Sökum þessa hafi kvartendur keypt nýjan miða á síðustu stundu með tilheyrandi kostnaði. Þá hafi annar kvartanda einnig þurft að kaupa nýjan miða vegna heimflugsins hinn 5. október 2024, þar sem sá hluti bókunarinnar hefði einnig verið ógiltur. Gera kvartendur athugasemdir við upplýsingagjöf IA í málinu.

Í kvörtuninni kemur nánar tiltekið fram:

I booked my flight tickets via travel agency Agoda for the round trip flight tickets to Iceland on 9/27/24. Everything was confirmed for 2 tickets for myself, Yi Yang, and my wife, Zhen Ju, with the booking reference of 2OWXIX. We paid \$1383.20 total for the 2 roundtrip tickets. On 6/15/24, I made a request with Icelandair to see if I could cancel my tickets for refunds since I noticed that the price had dropped. However, Icelandair replied on 6/17/24 that our tickets were booked via third-party agency and therefore they could not help us with the cancellation and refund request. I called Agoda and they confirmed to me that our tickets were non-refundable so I told them not to cancel the tickets and we will travel as planned originally.

On 8/20/24, I purchased a checked bag as a travel extra on my ticket and paid \$170. On 9/24/24, I received an email from Icelandair for my wife Zhen Ju to prepare for her upcoming flight and get ready to check-in. However, when I tried to check in to my flight on 9/26/24, I was able to check in only myself but my wife was not allowed to check in (app gave notice saying ticket issue). I was very surprised by this since the booking confirmation 2OWXIX gave no indication that there were any issues with my wife's ticket. When I was finally able to contact Icelandair customer service, the agent told me that since we booked via Agoda, that Agoda was the reason her ticket was canceled.

However, I spoke with Agoda customer service next on 9/27/24 morning and they confirmed that no cancellation was ever processed for either me or my wife's ticket. The Agoda agent then contacted Icelandair regarding my wife's ticket issue and was informed that her ticket was put in REFUND status by the airline due to our credit dispute. This made no sense to me because no credit dispute was ever initiated by me and no credit was ever refunded. The only request was back in June when I contacted Icelandair to see about cancelling my tickets for a refund but they said they could not due to us booking via third party agency. Most importantly there was no communication from the airline at all. Icelandair informed me that the only way my wife could fly with me was if I purchased a new ticket last minute for her. So I was forced to buy a new flight ticket on 9/27/24 that cost me \$1277, almost twice the amount we paid for her original ticket. Icelandair refused to reinstate her ticket despite Agoda also confirming that the ticket was never refunded to me. Icelandair also tried to deny the fact that we paid for a checked bag and tried to charge us again for the checked bag. Only after I showed the agent a copy of our paid travel extra receipt did they add my checked bag on my ticket. Overall, I believe our consumer rights were violated in addition to blatant disrespect in terms of the lack of communication, attempt to accuse us of fraud, and denying my wife boarding because of an error that Icelandair created themselves.

On the way back from Iceland on 10/5/24, Icelandair again blocked me from checking in. When I got to the check in counter at Keflavik Airport, the agent told me that my original ticket under booking reference 2OWXIX had also been cancelled. I was again not notified in any way and the agent gave no apology or explanation why this happened. I had to show the agent my boarding pass from 9/27/24 to show that I already flew on this roundtrip ticket from Chicago. The agent had to inform a supervisor again to reissue a new ticket for me but I ended up losing my original seat next to my wife. I was reassigned a seat from 28C to 16B, and since the flight was fully booked I was not able to change my seat. As I have highlighted, there are numerous issues that we encountered with Icelandair that were poorly handled. I feel as a customer that we were mistreated and never even given the courtesy of an email notification. I hope that the Iceland Air Transport Authority can investigate this issue and provide us compensation.

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 þjónustu af hálfu IA.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 3. mars 2025. Í svari IA, sem barst þann 6. mars 2025, kom fram:

Vísað er í kvörtun með tilvísunarnúmer 2503040 vegna þess að kvartandi gat ekki innritað sig í flug FI 856 þann 27. september sl. Eins og kemur fram í viðhengi sem fylgir kvörtuninni þá var gerð tilraun til að afturkalla kortagreiðslu á bókun kvartanda, þ.e. framkvæmt var svokallað chargeback.

"Despite the original credit dispute being resolved on 8/13/24, I understood the reason why and accepted the result. Since the charge was reversed and put back on my credit statement, I assumed that everything was fine with my flight tickets for the round trip flight to Iceland on 9/27/24. "

Það sem kvartandi hefur eflaust ekki gert sér grein fyrir er hvað felst í því þegar þessi leið er farin, en með því að afturkalla greiðsluna er verið að neita að greiða fyrir þjónustuna og í raun er því haldið fram að greiðandi fái ekki vöruna /þjónustuna eða að hún sé haldin verulegum annmörkum. Um leið og félagið fær vitneskju um að greiðslan hefur verið afturkölluð er miðinn ónýttur enda jafngildir afturköllun því að kaupandinn sé að hætta við kaupin á vörunni/þjónustunni. Því miður stoðar það lítið að hætta við afturköllunina þegar búið er að afbóka miðann.

Í viðhengi má sjá skjáskot úr innra kerfi félagsins þar sem kemur fram að miðinn hafi verið afbókaður vegna "chargeback", en kvartandi staðfestir þetta einnig í erindi sínu (sbr. það sem kemur fram að ofan).

Afstaða félagsins er því sú að kvartandi hafi ekki átt staðfesta farskráningu í flug FI856 þann 27. september í skilningi reglugerðar EB 261/2004 og því eigi kvartandi ekki rétt á bótum.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 6. mars 2025. Í svari kvartanda kom fram:

Regarding my statement to Iceland Air, there are multiple issues that are not resolved by the airline which is the reason for my complaint and request for compensation.

A credit dispute was initiated from my end to my credit card company, but I had withdrawn the dispute before any refund was received. I was unclear about the credit dispute process and once I understood the terms, I cancelled my credit dispute immediately. Since I did not receive any notification from the airline about a ticket status change, there was no way for me as a customer to know that my wife, Zhen Ju, ticket had been cancelled by Iceland Air. There was no email from Iceland Air to me to confirm any flight ticket status change.

My consumer rights were violated based on the lack of any communication from Iceland Air on my wife's ticket. Despite Iceland Air claiming that my wife's ticket

was cancelled, her ticket was actually put into REFUNDED status. This is fraudulent because no refund was ever issued for my wife's ticket. An Iceland Air representative even suggested we apply for tax credits which does not exist for this type of situation. I have also submitted evidence via the Iceland Air app and emails that my wife's ticket also showed as ACTIVE and not cancelled. I only found out about her REFUNDED ticket status when I tried to check in the flight. I was forced to purchase a new ticket for the same flight last minute and it cost me over \$1200. The fact that I was not informed when the ticket was cancelled directly caused the issue where she was denied boarding and the reason for me to have to buy a new ticket the day of the flight.

Iceland Air's response also doesn't address why the travel extra for checked bag was cancelled on my ticket despite my invoice purchasing it. Also at Keflavik, the Iceland Air agent tried to deny me, Yi Yang, boarding for my return flight. They only reinstated my return ticket after I showed them my boarding pass for the initial flight. But again, because they cancelled my ticket I was forced to sit apart from my wife and the agent offered zero apology for any of this. Again, I received no communication about my cancelled ticket until I got to the airport check in desk. If the flight had been fully booked I would have been improperly removed from a flight I paid for.

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.

Staðlaðar skaðabætur og endurgreiðsla kostnaðar

Til álita kemur hvort atvik það, sem málið snýst um, falli undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar kemur fram að reglugerðin gildi um flug skv. 1. mgr. ákvæðisins með því skilyrði að farþegi hafi staðfesta farskráningu með því flugi sem um ræðir. Óumdeilt er í málinu að farmiði annars kvartanda með flugi nr. FI856 var ógiltur eftir að beiðni um endurkröfu, svokallað „chargeback“, barst frá kvartendum og að hið sama var uppi á teningunum um farmiða annars kvartanda í heimflugi þeirra þann 5. október 2024. Með vísan til athugasemda í umsögn IA í málinu og annarra gagna í málinu telur SGS sýnt fram á að kröfur kvartanda byggjast í meginatriðum á því að þeir hafi ekki verið nægilega upplýstir um afturköllun á umræddum flugum. Þá telur SGS óumdeilt að kvartendur hafi ekki haft staðfesta farskráningu í þeim flugum sem um ræðir, enda höfðu þær verið afturkallaðar. Slíkt felur ekki í sér neitun á fari í skilningi j-liðar 2. gr. reglugerðarinnar. Að öllu framangreindu virtu telur SGS að atvik þau, sem málið snýst um, falli utan gildissviðs reglugerðar EB nr. 261/2004. Erindið fellur þar af leiðandi utan við gildissvið framangreindra reglugerða og XVI. kafla loftferðalaga nr. 80/2022. SGS hefur því ekki ákvörðunarvald til að taka afstöðu til kvörtunarefnis kvartanda.

Ákvörðunarorð

Málefni það er erindi kvartanda 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. Málskotsgjald verður endurgreitt.

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

Reykjavík, 24. nóvember 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson