

Ákvörðun

Samgöngustofu nr. 43/2025 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI441 þann 3. apríl 2024

I. Erindi

Þann 15. mars 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI441 á vegum Icelandair (IA) þann 3. apríl 2024 frá Manchester til Keflavíkur og var neitað um far.

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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 18. mars 2024. Í svari IA, sem barst þann 15. apríl 2024, kom eftirfarandi fram:

Við höfum loks fengið svar frá okkar fólki á flugvellingum í Manchester. Biðjumst við velvirðingar á þeim tögum sem orðið hafa á útvegum svars.

Kvartandi mætti til innritunar á flugvellingum í Manchester en mætti ekki að brottfararhliði á tilkynntum tíma. Viðkomandi mætti ekki að hliði fyrr en rétt áður en vélin fór í loftið en vélin var í 14 mínútna seinkun sem var sá tími sem það tók að finna töskur kvartanda og fjarlægja frá borði.

Að því sögðu er það afstaða Icelandair að tilvik kvartanda fellur ekki undir ákvæði 4. gr. reglugerðar, sbr. j-liður 1. gr., sbr. 2 mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og ber að neita kvartanda um staðlaðar skaðabætur samkvæmt ákvæðum 7. gr. framangreindrar reglugerðar.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 15. apríl 2024. Í svari kvartanda kom fram:

Thank you for your response to my complaint. I would like to clarify the timeline and circumstances leading to my missed flight and request compensation for my expenses and emotional distress.

1. **Timeline**: I arrived at the check-in station at 10:15 am and had already prepaid \$92.80 USD for extra luggage. However, the agent took a significant amount of time processing my boarding pass due to the extra luggage added that he couldn't print for my luggage, which delayed me considerably.

2. **Security Delays**: Due to security issues and the time taken by the agent at check-in, I reached the departure gate at approximately 11:45 am, just in time for last call. The flight was scheduled to depart at 11:55 am.

3. **Impact**: Missing my flight caused me substantial financial loss and emotional distress. I had to purchase a new ticket for \$2,000 CAD to travel back home. Additionally, traveling with a one-year-old child under these circumstances was extremely stressful.

4. **Request for Resolution**: Given the circumstances, I request a refund of the \$92.80 USD paid for extra luggage and compensation for the additional \$2,000 CAD I spent on a new flight. I also request consideration for the emotional distress caused by the airline's actions. Please review the situation and provide an appropriate resolution. I appreciate your attention to this matter and look forward to your prompt response.

PS: There is multiple incidents that happened that morning, and resulted in me missing the flight. Thank you.

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. reglugerðarinnar má sjá þá 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,

Í a-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tilgreind sú skylda að farþegum beri að innrita sig eigi síðar en flugrekandi mælir fyrir um, eða 45 mínútum fyrir auglýstan brottfarartíma ef enginn innritunartími er tilgreindur. Þar sem kvartendur mættu of seint til innritunar er ekki um neitun á fari að ræða í skilningi reglugerðarinnar. Ber því að vísa málinu frá SGS.

Ákvörðunarorð

Málefni það er erindi kvartenda 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.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins sbr. 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, 7. mars 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson