

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 19/2022 vegna kvörtunar  
um neitun á fari með flugi Lufthansa LH857 þann 20. janúar 2022.**

**I. Erindi**

Þann 4. febrúar 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Lufthansa (LH) frá Keflavík til Prag með tengiflugi frá Frankfurt þann 20. janúar 2022. Kvartanda var neitað um far með flugi nr. LH857 frá Keflavík þann sama dag og útvegaði kvartandi sér sjálf nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar þann 21. janúar 2022.

Kvartandi fer fram á skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi LH kvörtunina til athugasemda með tölvupósti þann 7. febrúar 2022. Í svari LH sem barst SGS þann 15. febrúar 2022 kom m.a. fram að:

Passenger was booked on the following routing:

20JAN22 LH857 Keflavík – Frankfurt 14:55 – 19:30

20JAN22 LH1402 Frankfurt – Prague 21:00 – 22:00

Passenger was denied boarding to LH857 due to failure to comply with mask regulations. Passenger was informed of the obligation to wear compliant face masks at time of boarding and during the flight at time of their booking per the attached confirmation issued on December 24,2021.

Passenger was therefore denied boarding on grounds of refusal to comply with Conditions of Carriage 11.7: General Terms & Conditions – Conditions of Carriage for Passengers and Baggage (flight ticket GCC) | Lufthansa

We therefore contest the passengers claim on denied boarding on applicable definition per EC 261/2004 Art.2.j. Passengers ticket has been refunded per applicable conditions to the original form of payment on January 24,2022.

Our passengers are informed (eg. at check-in) with a clearly legible notice about their rights, particularly with regards to compensation and assistance in case of denied boarding, flight cancelation or flight delay. Following the above flight irregularity, the affected passengers were provided with a written notice setting out the rules for compensation and assistance in line with regulation (EC) N°261/2004. Article 14 from applicable regulation (EC) N°261/2004 is observed.

SGS sendi kvartanda svar LH til umsagnar þann 15. febrúar 2022. Í umsögn kvartanda sama dag svaraði kvartandi umsögn þar sem m.a. kom fram:

I showed up to board wearing a 3M Aura 9330+ FFP3 mask. You will see from its datasheet that it is fully compliant. [https://www.3m.co.uk/3M/en\\_GB/p/d/v101158114/](https://www.3m.co.uk/3M/en_GB/p/d/v101158114/)

3M will gladly confirm this for you. I will even send you a sample of the type of mask I was wearing in its original packaging so you can confirm it for yourself.

I showed up to wait on a seat near the gate before my flight wearing a more protective 3M 6800 P100/FFP3+ full face respirator w/valve disabled & surgical mask over it, and was in possession of a GVS SPR 644 Elipse P100/FFP3+ valveless elastomeric mask for healthcare workers, alongside documentation for both. When boarding started, I switched into the 3M Aura 9330+ FFP3 before walking up, but was denied boarding at the gate. The boarding appears to have been due to the fact that I asked about my 3M 6800 and GVS Elipse, to a gate agent who was having a bad day and already angry. The event was witnessed by another passenger (who unfortunately I do not know), who as mentioned was so shocked at what she saw that she nearly refused to board if I wasn't allowed to.

I complied with all conditions and all crew instructions. The crew first (before boarding, when I asked them about my masks) wrongly denied me usage of my GVS SPR 644 Elipse P100/FFP3+, repeatedly stating "valves aren't allowed" even though I demonstrated both visually and through provided printed documentation that it has no valve. Despite this error from your flight crew requiring that I wear an inferior mask and put myself (and other passengers and your flight crew) at greater risk, I nonetheless fully complied and showed up at the gate wearing the above 3M Aura 9330+ FFP3. I had also been told (when I asked about the 3M 6800 and the GVS Elipse) that I would be required to either check my 3M 6800 and my GVS Elipse, or leave them in Reykjavik. I put them in my carryon and when I showed up to board started telling the crew that it would need to be gate checked, before they interrupted me to deny me boarding. I will repeat: all crew instructions were complied with - even their requirements that were in violation of the mask requirements in the terms of carriage. I was denied boarding while standing at the gate in a 3m Aura 9330+ FFP3 mask and handing my other masks over to the crew to check. The denial was in response to me asking questions about what masks I could wear, half an hour before boarding started. At no point, and I must stress this, **no point**, did I refuse to comply - even when they were violating their own masking policy and putting me at greater risk.

Í umsögn kvartanda kemur enn fremur fram sem svar til LH:

The term for what you are doing is "gaslighting". It is one thing to dispute interpretations, but it is an entirely different thing to claim that facts aren't real. The facts are that when I showed up to board, I was wearing a 3M Aura 9330 FFP3 compliant mask, and at no point did I disobey crew instructions. Do not misrepresent these facts.

"Passenger's ticket" was only partially refunded, with a wide range of costs not refunded, and "passenger" incurred extensive costs - and I should add, trauma - caused by your crew's actions.

It should be also stressed that "passenger" subsequently took four different flights on three different airlines with similar mask policies, wearing the GVS SPR 644 Elipse (let alone the more traditional-looking 3M Aura), and not once did she even receive a comment, let alone a request to remove it, from anyone at the gate or aboard the flights.

However, due to her experience with Lufthansa, "passenger" showed up at each flight utterly terrified of being denied boarding for some sort of arbitrary or capricious reason and being left stranded in a foreign country - indeed, before her first flight she had almost no sleep, being woken up by nightmares of what happened the day before with Lufthansa. She literally carried around a printout containing the words, in huge letters, "I Will Comply With All Flight Crew Instructions", out of fear. Which was totally unnecessary, as she encountered nothing but professionalism from the other airlines.

Þann 8. mars 2022 sendi SGS beiðni til LH þar sem óskað var eftir að flugstjórinn í flugi nr. LH857 þann 20. janúar 2022 staðfesti annars vegar að kvartanda hafi verið boðin andlitsgríma fyrir flugið og hins vegar að þau svör sem LH hafði sent til SGS við meðferð málsins væru rétt.

Þann 15. febrúar voru athugasemdir kvartanda við umsögn LH sendar til flugrekandans. Í svari LH sem barst þann 7. mars 2022 kom eftirfarandi fram:

In reply to your communication of February 15, 2022. Following complete investigations with the relevant personnel, conclusion has been found that the passenger, \*\*\*\*\*, was not wearing regulation complaint mask (masks with valves or respiratory filters are considered not compliant) and would not swap for a regulation complaint one offered free of charge.

All passengers ultimately must comply with the required mask regulation in order to board and travel. Questions may be addressed to staff, however the regulation determines what is compliant. Should passengers refuse to comply, they will be refused carriage per Lufthansa conditions of carriage.

Þann 8. mars 2022 sendi SGS svar LH til kvartanda. Í svari kvartanda sem barst þann 8. mars 2022 kom eftirfarandi fram:

This. Claim. Is. False. Not only are they repeating the same falsehoods they repeated previously, but they've added a new one to the list - that I "would not swap for a regulation complaint one offered free of charge". At no point did they offer me a mask, and nor did I ever refuse to swap masks. I would GREATLY APPRECIATE IT if they would stop lying.

I've laid out the timeline three times already, very precisely, including the precise models of masks, but to repeat:

1) I showed up to the waiting area with a number of different masking options, and printed documentation related to all of them:

- A) A 3M 6800 mask (also protects the eyes) with the valve disabled by two surgical masks
- B) A GVS SPR644 Elipse - a high-quality elastomeric mask WITH NO VALVE.
- C) 3M Aura 9330+ FFP3 / N99 masks (and some lower quality Aura 9320+ FFP2 / N95 masks) - traditional looking N99s / N95s, commonly used in COVID wards at hospitals.
- D) Generic low quality Amazon N95 masks that you see all over the place.
- E) Surgical masks (pretty much a guaranteed infection aboard the plane, given how much they leak and how common COVID was)

These are listed in order of preference in terms of protective ability from most to least (actually leak tested by me, using a standardized bitrex mask fitting procedure), and I was initially in A, planning to downgrade as needed while being in as protective of a mask as possible

2) I went to the gate to figure out which masks would be allowed and encountered a gate agent (bald, middle-aged, German (AFAIK) man) who was already angry before I had even opened my mouth. I asked about (A). He said no, only medical masks. I pointed out that it had its valve disabled with medical masks. He angrily said no. I then asked about B (planning to go down the whole list). He snapped back "no valves". I showed him the documentation that it had no valve (it very \*visibly\* has no valve, there's a plastic plug where a valve would go). He said he'd ask the crew. I sat down in the waiting area.

3) Some time later he came up to me, even angrier than before. Shouting about how I CANNOT wear a valved mask. I kept trying to tell him that (B) has no valve, and showing him the documentation, which had the fact that

it had no valve circled prominently in red, and each time I tried he just got angrier and kept shouting back about "no valves!". He also insisted that I check (A) and (B) or leave them at the airport.

4) I decided to try to talk with the other, calmer gate agent, but the angry agent saw me get up and shouted at me for "abandoning my bags!" (which I could see perfectly well). At this point, I just gave up and went back to my seat and waited.

5) When it came time to board, I switched from (A) into (C) and walked up to the gate. Note that at \*\*\*no point\*\*\* had I disobeyed an order, or tried to board the plane wearing either (A) or (B); I had simply been in the waiting area before this. Wearing (C), I start telling them that (A) and (B) are in my carryon and they'll need to check it. It was at THIS POINT that the angry gate agent told me they were denying me boarding. WITH NO OPTION TO CHANGE MASKS.

6) Another passenger (who I don't know) who saw what transpired was so incredibly disturbed by what she saw that she nearly refused to board, and the angry gate agent started getting angry at her too and threatening her.

How about, instead of Lufthansa making up these two sentence-long falsehoods about what transpired, \*\*\*they actually address the very specific timeline of what I've laid out\*\*\*, three times in a row now? I've been incredibly precise about what transpired, and all they say back is "she wouldn't wear the right mask". Which is NOT what happened.

Þann 8. mars 2022 sendi SGS beiðni til LH þar sem óskað var eftir að flugstjórinn í flugi nr. LH857 þann 20. janúar 2022 staðfesti annars vegar að kvartanda hafi verið boðin andlitsgríma fyrir flugið og hins vegar að þau svör sem LH hafði sent til SGS við meðferð málsins væru rétt.

Í svari LH sem barst þann 1. apríl 2022 við beiðni SGS kom eftirfarandi fram:

In respects of your request of March 8, 2022 concerning above case, Lufthansa is unable to provide any further addition to our already provided statement.

### **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 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnsýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

Um réttindi flugfarþega er fjallað um 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 Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

#### **Farþega neitað um far**

Álitaefnið í þessu máli er hvort að ákvörðun LH um að neita kvartanda um far er bótaskyld úr hendi flugrekanda á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi

nr. LH857 þann 20. janúar 2022 og að honum var neitað um far þrátt fyrir að hafa verið með staðfesta farskráningu í umrætt flug og hann hafi komið til innritunar tímanlega, sbr. 2. mgr. 3. 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, þjónustu og aðstoð samkvæmt 8. og 9. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá þá skýringu á hugtakinu „neitun um far“ á þá leið að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðunum sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d af heilbrigðis- eða öryggisástæðum. Verði slíkar ástæður taldar vera fyrir hendi fellur athæfið ekki undir „neitun á fari“ samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004

Í máli þessu er því haldið fram af hálfu LH að kvartandi hafi neitað að nota þá tegund af andlitsgrímu sem honum var skylt að nota fyrir flug nr. LH857 þann 20. janúar 2022 þrátt fyrir að LH hafi boðið honum slíka andlitsgrímu fyrir flugið.

Samkvæmt 2. mgr. 40. gr. loftferðalaga hefur flugstjóri æðsta vald í loftfari. Honum er heimilt, þegar nauðsyn ber til, að synja viðtöku í loftfar eða vísa farþegum úr því, sbr. 4. mgr. 42. gr. loftferðalaga. Þar sem 42. gr. er nánast samhljóða 45. gr. eldri loftferðalaga nr. 34/1964 er umfjöllun um ákvæðið að finna í greinargerð með frumvarpi því sem varð að lögum nr. 34/1964. Um ákvæðið segir m.a. í greinargerðinni að skipunarvald flugstjórans miði að því að auka öryggi loftfars, farþega og flutnings og beri honum að beita því í þessu skyni og með þeirri tillitssemi sem kostur er.

Það er ljóst af gögnum málsins að kvartanda var neitað um far með flugi nr. LH857 þann 20. janúar 2022. Að sögn LH taldi starfsmaður á vegum LH sem var að innrita farþega í viðkomandi flugið ekki að andlitsgríma kvartanda uppfyllti gerðar kröfur og segir að kvartandi hafi síðan hafnað boði flugrekanda um að fá útvegaða andlitsgrímu sem uppfyllti gerðar kröfur um tegund andlitsgrímu fyrir flug á vegum LH.

Í málinu ber sögum kvartanda og LH ekki saman um atburðarrásina og um hvort kvartandi hafi í raun ekki fylgt þeim kröfum sem LH hafði í gildi um gerð andlitsgríma.

Líkt að framan greinir hefur flugstjóri samkvæmt 4. mgr. 42. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 endanlegt ákvörðunarvald um hvort heimilt er að synja farþega um inngöngu í loftfar. Við meðferð málsins óskaði SGS eftir því við LH að flugstjórinn í flugi nr. LH857 þann 20. janúar 2022 staðfesti að þær upplýsingar sem LH sendi SGS við meðferð málsins væru réttar.

Í svari LH sem barst þann 1. apríl 2022 kom fram að flugrekandinn væri ófær um að veita frekari upplýsingar við þá frásögn sem flugrekandinn hafði þegar veitt við meðferð málsins.

LH varð þannig ekki við beiðni SGS um að útvega staðfestingu frá flugstjóranum, sem er heimilt samkvæmt 4. mgr. 42. gr. loftferðalaga að vísa farþega úr loftfari. Í því samhengi ber að tiltaka að það er meginregla samkvæmt EB reglugerð nr. 261/2004 að sönnun um atvik hvíli á herðum flugrekanda og að reglugerðinni er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega, sbr. einnig 1. mgr. 106. gr. loftferðalaga nr. 60/1998.

Vegna þess að umrædd staðfesting frá flugstjóra í flugi nr. LH857 þann 20. janúar 2022, liggur ekki fyrir er það mat SGS að LH hafi ekki fært fram nægilega sönnun um að atvik máls hafi verið með þeim hætti sem flugrekandinn hefur haldið fram í svörum sínum við meðferð málsins hjá SGS.

Er það því mat SGS að um neitun á fari sé að ræða í skilningi j-liðar 2. gr. og 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þannig ber að fallast á kröfu kvartanda um greiðslu staðlaðra skaðabóta úr hendi LH, sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

### **Útlagður kostnaður**

Kvartandi gerði kröfu um að fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem hann greiddi til LH og því fargjaldi sem hann greiddi til annars flugrekanda til að komast til lokaákvörðunarstaðar. Þegar farþega er neitað um far ber flugrekanda að bjóða viðkomandi farþega aðstoð í samræmi við 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 3. mgr. 4. gr. sömu reglugerðar. Aðstoðin sem tilgreind er í a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar er að bjóða viðkomandi farþega endurgreiðslu á flugfargjaldi, endurbóka hann með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrstu hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð.

Með hliðsjón af gögnum málsins uppfyllti LH ekki þá skyldu sína gagnvart kvartanda í ljósi þess að LH bauð kvartanda ekki þá aðstoð sem kveðið er á um í reglugerð EB nr. 261/2004. Að öllu framangreindu virtu telur SGS að kvartandi eigi rétt á fá endurgreiddan mismun á fargjaldi því sem hann greiddi til LH og fargjaldinu sem kvartandi greiddi til annars flugrekanda til að komast til lokaákvörðunarstaðar.

Kvartandi greiddi 61.345 ISK fyrir fargjaldið til lokaákvörðunarstaðar þann 20. janúar á vegum LH. Þann 24. janúar endurgreiddi LH kvartanda hluta fargjaldsins að fjárhæð 33.185 ISK. Kvartandi greiddi 126.181 ISK fyrir fargjald á vegum annars flugrekanda til að komast til lokaákvörðunarstaðar þann 21. janúar sl.

Í ljósi þess að LH hefur þegar endurgreitt kvartanda 33.185 ISK, kemur sú fjárhæð til frádráttar af þeirri fjárhæð sem LH ber að endurgreiða kvartanda fyrir flutning til lokaákvörðunarstaðar á vegum annars flugrekanda. Með hliðsjón af framangreindu á kvartandi rétt á endurgreiðslu úr hendi LH að fjárhæð 87.996 ISK á grundvelli 3. mgr. 4. gr. og 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartandi gerði einnig kröfu um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði vegna gistingar, fæðis, bílastæðagjalda, flugfargjalda fyrir loftflutning á vegum annara flugrekanda eftir að kvartandi var komin til lokaákvörðunarstaðar, leigu á bíl og á bensínkostnaði.

Í kafla 4.2. í útgefnum leiðbeiningum um túlkun á reglugerð EB nr. 261/2004 frá 10. júní 2016 er kveðið á um eftirfarandi:

When the passenger, following an incident of denied boarding, cancellation or delay at departure agrees with the air carrier to re-routing at a later date at his or her own convenience (Article 8(1)(c)), the right to care ends.

Samkvæmt útgefnum leiðbeiningum um túlkun á reglugerð EB nr. 261/2004 ber flugrekandi ekki ábyrgð á grundvelli reglugerðarinnar að bæta það tjón kvartanda sem til kom eftir að hann var kominn til lokaákvörðunarstaðar þann 21. janúar 2022. Sömu sjónarmið eiga við í þeim tilvikum þegar farþega er neitað um far og hann útvegur sér sjálfur nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar. Sker SGS því ekki úr um

bótarétt kvartanda á öðrum grundvelli en þeim sem fellur undir reglugerðina. Verður kvartandi að leita réttar síns fyrir slíkum kröfum á öðrum vettvangi.

### *Ákvörðunarorð*

Lufthansa ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð EUR 400 skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 3. mgr. 4. gr. sömu reglugerðar, sbr. einnig reglugerð nr. 1048/2012.

Lufthansa ber að endurgreiða kvartanda mismun á flugfargjaldinu sem hann greiddi til Lufthansa og því fargjaldi sem kvartandi greiddi til annars flugrekanda til að komast til lokákvörðunarstað þann 21. janúar 2022, sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar og 8. gr. EB nr. 261/2004, sbr. einnig reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 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, 8. júlí 2022

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson