

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 70/2025 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI623 þann 17. ágúst 2024

I. Erindi

Þann 20. ágúst 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI623 á vegum Icelandair (IA) kl. 17:00 þann 17. ágúst 2024 frá Keflavík til Newark.

Í kvörtuninni kemur fram:

Here are the facts and they are indisputable; - On Wednesday, I was unable to board the last leg of my originally booked business class flight from KEF to EWR (285GTN) due to a medical emergency (See doctors certificate attached) - I tried to call support but kept getting disconnected so I went directly to the airport for help, instead of assistance I was ridiculed and mocked about my disability by multiple members of Icelandair and KEF staff. - I asked to have my flight changed to Saturday and was told it would be \$1500, I asked to be downgraded to an economy seat and was told that was not possible. - I then asked if I could gift my business class ticket to another customer who was in a wheelchair but they said that was not possible either. - So the business class ticket I paid over \$2200 went to waste. - I then had to book another ticket out of pocket \$600 to fly home today (Saturday), for a christening on Sunday, where I was supposed to be standing as the Godfather to the newborn - I was unable to check-in on the icelandair app, even though the 5 other times I flew with this company I was able to check-in and have my boarding pass immediately sent. I have to believe this is a retaliatory action by a member of your company, unfortunately I didn't even get to find out why because I was pulled out of the line and told I would not be allowed to board my flight on Saturday. - Again, no reason given, I was not allowed to even ask the staff names so I would have a reference of all this. Was not offered a refund or even told what options were available to me. - I was laughed at by multiple members of your staff, my partner beside me was also insulted, she was allowed to take her flight to Los Angeles but was also left shocked and in despair. - I then had to exit the airport, rent another car, rent another hotel for the night and book a last minute flight with a proper airline for tomorrow. A cost of over \$2700, happy to show my AMEX receipts for all this. - I was also now out of the medication I need to keep me from seizing up, I was already running low from my emergency on Wednesday, I needed to get back to the USA on Saturday to get my refill - I then showed up for my United flight (D57WVZ) on Sunday and was followed through the entire airport and to the seat of my plane by your staff, literally to the point where they stood at my seat while I was on the actual plane staring at me and talking to

each other while laughing and pointed at me. They made fun of an orthopedic pillow I needed to make the journey home due to my condition. - I ended up having to go straight to the Hospital off the plane last night, going to a hospital in America is not an affordable thing FYI.

Kvartandi fer 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.

Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar og lækniskostnaðar.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 22. ágúst 2024. Í svari IA, sem barst þann 19. september 2024, kom fram:

Í kvörtuninni er komið inná mörg atriði og m.a. kvartað yfir starfsfólki á Keflavíkurflugvelli í aðdraganda flugs sem var ekki framkvæmt af Icelandair. Svárið frá Icelandair mun afmarkast við það sem átti sér stað í innritun fyrir flug FI 623 þann 17. ágúst og varð til þess að farþeganum var meinað að ganga um borð. Þá er talin ástæða til að rekja það sem átti sér stað á flugvellinum í Keflavík þann 14. ágúst.

Kvartandi sem átti upphaflega bókað flug með Icelandair 14. ágúst mætti á innritunarborðið í Keflavík þann dag og kvaðst ekki komast í flugið af heilsufarsástæðum. Innritunarstarfsfólk aðstoðar kvartanda við að breyta miðanum og tjáir honum að hann þurfi að greiða gjald fyrir breytinguna. Kvartandi bregst illa við þessu og byrjar að vera með dónaskap við starfsfólk og háreysti við innritunarborð (sjá skjáskot úr bókun kvartanda þessu til staðfestingar). Á endanum ákveður kvartandi að breyta ekki miðanum og hefur keypt sér nýjan miða fyrir flug FI 623 þann 17. ágúst.

Samkvæmt upplýsingum frá innritunarstarfsfólki sem var við störf þann 17. ágúst lenti kvartandi í vandræðum með sjálfsafgreiðslustöðina á Keflavíkurflugvelli og var ráðlagt að fara á innritunarborðið. Kvartandi brást af einhverjum ástæðum ókvæða við þessu og hóf að kalla starfsmenn brjálæðinga og taka myndir og myndbönd af starfsfólki í óþökk þess og brást illa við beiðnum um að láta af slíku athæfi. Í ljósi hegðunar kvartanda var tekin sú ákvörðun að neita farþeganum um að ganga um borð af öryggisástæðum. Sjá yfirlýsingu flugstjóra þessu til staðfestingar, auk skjáskota úr bókunarkerfi. Fyrri hegðun kvartanda þann 14. ágúst rennir frekari stoðum um að þetta hafi verið rétt ákvörðun.

Í þessu samhengi vill félagið árétta að flugrekanda er ekki aðeins heimilt heldur skylt að gera viðeigandi verndarráðstafanir vegna farþega sem kunna að vera óviðráðanlegir, sjá

m.a. viðauka við reglugerð EB nr. 300/2008 sem innleidd hefur verið í íslenskan rétt með reglugerð nr. 750/2016.

Samkvæmt j-lið 2. gr. reglugerðar EB 261/2004 telst það ekki neitun á fari í skilningi reglugerðarinnar þegar farþega er neitað að ganga um borð af öryggisástæðum.

Afstaða félagsins er því sú að hafna beri bótakröfu kvartanda.

Með umsögninni fylgdi undirrituð staðfesting flugstjóra í flugi nr. FI623 um að ákvörðunin um að neita kvartanda um far hafi verið gerð í samráði við hann.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 20. september 2024. Ekkert svar barst frá kvartanda.

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.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi FI623 þann 17. ágúst 2024 og var neitað um far þrátt fyrir að hafa verið með staðfesta farskráningu, sbr. a- og b-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Álitafnið í þessu máli er því hvort neitun IA um far hafi verið réttmæt. 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 m.a. þjónustu í samræmi við 8. 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 skilyrðunum sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d af heilbrigðis- eða öryggisástæðum.

Í dómi Evrópudómstólsins í máli C-321/11 tók dómstóllinn til skoðunar hvort að hugtakið „neitun á fari“ eigi eingöngu við í tilvikum þegar flug eru yfirbókuð eða hvort hugtakið á einnig við í öðrum tilvikum. Dómstóllinn komst að þeirri niðurstöðu að hugtakið „neitun á fari“ geti átti við í fleiri tilvikum en þeim sem varða yfirbókanir og nefndi dómstóllinn í dæmaskyni tilvik sem varða rekstrarástæður. Slík túlkun dómstólsins er bæði í samræmi við orðalag reglugerðarinnar og markmið og tilgang hennar sem er að tryggja ríka vernd fyrir flugfarþega. Markmið með reglugerð EB nr. 261/2004 er m.a. að fækka þeim tilvikum þegar farþegum er neitað um far gegn vilja þeirra, ef hugtakið „neitun um far“ væri túlkað þröngt, þ.e. hugtakið ætti einungis við í þeim tilvikum sem varða yfirbókanir færi það gegn framangreindu markmiði reglugerðarinnar.

Samkvæmt 2. mgr. 106. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 fer flugstjóri með æðsta vald í loftfari. Flugstjóra er heimilt, þegar nauðsyn ber til, að synja viðtöku í loftfar eða vísa úr því flugverjum, farþegum, farangri eða farmi, sbr. 4. mgr. sama ákvæðis. Ákvæðið er nánast efnislega samhljóða samsvarandi ákvæðum eldri loftferðalaga nr. 60/1998 og 35/1964. Í greinargerð með því er varð að lögum nr. 34/1964 kemur m.a. fram að skipunarvald flugstjóra 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 Icelandair nr. FI623 þann 17. ágúst 2024 þar sem starfsmenn á vegum félagsins sem innrituðu farþega og flugstjóri í viðkomandi flugi töldu að viðkomandi farþegi væri til þess fallinn að valda ónæði um borð í flugvélinni og jafnvel stefna öryggi flugsins í hættu. Samkvæmt 2. mgr. 106. gr. loftferðalaga er flugstjóra heimilt að synja farþega um inngöngu í loftfar til að auka öryggi loftfarsins. Við meðferð málsins lagði IA fram staðfestingu frá flugstjóra IA fyrir umrætt flug um að hann hafði tekið þá ákvörðun að neita kvartanda um far á grundvelli öryggissjónarmiða og að ákvörðunin hafi verið tekin af höfðu samráði við viðeigandi yfirmenn í brottfarasal og á grundvelli öryggissjónarmiða.

Að mati Samgöngustofu gefa gögn málsins ekki tilefni til þess að draga í efa þá ákvörðun flugstjóra að umrædd synjun um borðgöngu hafi verið tekin í því skyni að tryggja öryggi loftfarsins. Með vísan til framangreinds og ákvæða loftferðalaga, sbr. 2. mgr. og 4. mgr. 106. gr., er það mat SGS að ekki hafi verið um neitun á fari að ræða í skilningi j-liðar 2. gr. og 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er því kröfum kvartanda hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi IA vegna neitunar á fari með flugi nr. FI623 þann 17. ágúst 2024 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar er hafnað.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 17. mars 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson