

## Ákvörðun

### **Samgöngustofu nr. 4/2025 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI555 þann 27. september 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 11. október 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI555 á vegum Icelandair (IA) þann 27. september 2023 frá Brussel til Tórontó með millilendingu í Keflavík. Kvartendur höfðu ekki tilskilin gögn til að ferðast til Kanada og gátu því ekki ferðast. Í framhaldi af því felldi IA seinni legginn niður í samræmi við skilmála sína. Kvartendur viðurkenna að þeir hafi ekki haft fullnægjandi gögn til að ferðast til Kanada en eru ósáttir við að heimflug þeirra hafi verið fellt niður.

#### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 13. október 2023. Í svari IA, sem barst þann 19. október 2023 kom eftirfarandi fram:

Samkvæmt atvikalýsingu frá kvartanda þá var kvartanda ekki hleypt um borð vegna þess að þau voru ekki með rétt ferðagögn með sér.

Samkvæmt skilmálum Icelandair þá kemur fram réttur til að hafna flutningi þegar farþegi hefur ekki gildi skilríki sbr. 7.1.8. gr. skilmálanna. Einnig má sjá í grein 13.1.1. að kvartandi ber ábyrgð á að hafa rétt gögn með sér þegar hann ferðast.

<https://www.icelandair.com/is/adstod/skilmalar-og-skilyrði/flutningsskilmalar/>

Í ljósi þessa verðum við að hafna bótakröfu kvartanda en við munum láta endurgreiða flugvallarskatta sem kvartandi á sannarlega rétt á.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 19. október og í svari sama dag kom fram:

Thank you for your intervention and for the rapid processing of my request.

As I pointed out, the problem came from an error on my part and I do not dispute the fact of not being able to leave on the scheduled day.

I am only unhappy that my return flights were automatically lost for me, even though I was willing to purchase new flights to go to Canada in the following days, shortening my stay there and to return with the flights initially planned. I suppose this is completely legal, but Icelandair has not provided me with any assistance in minimizing the loss or made any commercial gesture. In particular, I paid extra for more comfortable seats, 4 x 85 euros, or 380 euros in total, and they were able to resell my return flights. So even though they have no legal obligation to do so, since I wanted to fly, I mean that I didn't miss the plane, I couldn't get on the plane because I

didn't have not the document necessary to enter Canada, but only the acknowledgment of receipt certifying that the application had been registered, which I believed was sufficient. So OK, it's my fault and I never demanded reimbursement for the tickets, because of that, despite the steps taken, I lost hotel nights and part of the rental of the reserved venue, and parking for my car in Brussels... Considering the above, which also corresponds to what I had explained to Icelandair, who did not show the slightest empathy towards me, refusing

the slightest gesture commercial, I hoped that, through you, Icelandair would agree to make a more substantial gesture. I don't know how much airport taxes they now agree to reimburse (they didn't even offer it to me before even though they themselves said I was entitled to it.

It seems to me that the reimbursement of the supplements and a small compensation for the return flights that they refused me would have been a correct gesture...

I am not in a position to force myself and I will accept your decision.

### 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.

Kvartendum var því ekki neitað um far í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 heldur felldi IA niður bókun kvartenda. Í máli þessu var bókunin felld niður sökum þess að þeir höfðu ekki tilskilin leyfi til að ferðast með upphafsfluginu í bókuninni. Í skilmálum IA er að finna gr. 3.3.1 þar sem kveðið er á um eftirfarandi:

*“The ticket that has been purchased by the passenger is valid only for the transportation as shown on the ticket, from the place of departure via any agreed stopping places to the final destination. The fare paid is based upon Carrier's tariff and is for the transportation as shown*

*on the ticket. It forms an essential part of the contract between the passenger and the Carrier. The ticket will not be honored and will lose its validity if all the coupons are not used in the sequence provided in the ticket.”*

Jafnframt segir eftirfarandi í útgefnum leiðbeiningum um túlkun á reglugerð EB nr. 261/2004 frá 25. september 2024:

*„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.”*

Með vísan til framangreinds fellur framangreind neitun á fari kvartanda með flugi nr. FI555 þann 27. september 2023 ekki undir hugtakið neitun á fari í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Er það mat SGS að sú háttsemi IA sem lýst er í erindinu falli því ekki undir valdsvið stofnunarinnar.

### **Ákvörðunarorð**

Málefni það er erindi kvartanda lýtur að fellur ekki undir reglugerð EB nr. 261/2004 og er máli þessu af þeim sökum vísað frá.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins sbr. 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 9. janúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson