

Ákvörðun

Samgöngustofu nr. 130/2025 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI670 þann 25. apríl 2025

I. Erindi

Þann 19. maí 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI670 á vegum Icelandair (IA) kl. 16:40 þann 25. apríl 2025 frá Denver til Kaupmannahafnar með millilendingu í Keflavík. Kvartandi segir að sér hafi verið neitað um far með flugi sínu.

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. Einnig fer kvartandi fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu IA.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 20. maí 2025. Í svari IA, sem barst þann 3. júní sl., kom eftirfarandi fram:

Vísað er í kvörtun með tilvísunarnúmer 25051551. Samkvæmt kvartanda var henni neitað að ganga um borð í flug FI 670 frá Denver til Keflavíkur 25. Apríl sl.

Félagið hefur rannsakað fullyrðingar kvartanda. Samkvæmt starfsmönnum á Denver flugvelli eru engar upplýsingar um að farþega hafi verið neitað að ganga um borð í umrætt flug (sjá samskipti við stöðvarstjóra þessu til staðfestingar.)

Ástæðan fyrir því að kvartandi komst ekki með í umrætt flug er sú að hún mætti ekki í tæka tíð í innritun fyrir flugið, en innritun á flugvöllinum í Denver lokar einni klukkustund fyrir áætlaða brottför. Þar af leiðandi var flugmiðinn ógiltur.

Samkvæmt 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 gilda ákvæði reglugerðarinnar aðeins ef farþegar koma til innritunar á flugvöllinum eins og flugrekandi mælir fyrir um á tilteknum tíma sem er tilgreindur fyrir fram skriflega. Á vefsíðu félagsins má finna upplýsingar um hvenær innritun lokar í Denver (sjá viðhengi þessu til staðfestingar).

Með vísan í ofangreint er það afstaða félagsins að hafna beri kröfum kvartanda.

Meðfylgjandi eru samskipti við stöðvarstjóra, skjáskot af vefsíðu Icelandair þar sem lokunartíminn innritunar á Denver flugvelli kemur fram og skjáskot úr bókun kvartanda sem staðfestir að miðinn hafi verið ógiltur (suspended).

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 3. júní 2025. Í svari kvartanda kom fram:

Thank you so much for your reply and translation.

I respectfully reject Icelandair's assertion that I did not present myself at check-in on time for flight FI670 from Denver to Keflavík on April 25, 2025. The airline's claim is contradicted by substantial documented evidence proving that I had successfully checked in, passed through security, and was present at the gate area more than an hour before the scheduled departure. I was *denied boarding*, not a no-show, and my ticket was wrongfully voided.

Below is a point-by-point rebuttal supported by precise, time-stamped records and communications:

1. Timely Presence at the Airport and Beyond Security

1. On April 25, 2025, at **14:40 Denver time**, I sent a WhatsApp message referencing being at "Root Down" in **Concourse C** of Denver International Airport. This corresponds to 22:40 Copenhagen time.
2. **Root Down DIA** is located **past security** in Concourse C. To dine there, one must already be checked in and cleared through TSA security.
3. This is substantiated by the **transaction record** showing a purchase at "ROOT DOWN DIA" on April 25.
4. Additionally, I have attached online documentation, specifically "Root Down _ Denver International Airport.pdf," where on page 2 it clearly states that Root Down is located after security. How could I have accessed and eaten at this restaurant if I had not completed check-in and security procedures? This serves as further proof of my compliance and highlights the inadequacy of Icelandair's internal documentation.
5. **Flight FI670 was scheduled to depart at 16:40**, and Icelandair's own policy confirms check-in closes at 15:40. My presence airside at 14:40 clearly indicates I checked in **more than an hour** before the deadline.
- Conclusion: I complied with Icelandair's check-in requirement. The assertion that I missed check-in is categorically false.

2. Evidence of Checked-In Luggage

1. On April 25, 2025, at 19:05 Denver time (April 26, 03:05 Copenhagen time), a WhatsApp message from me states: “No, Icelandair refuses to rebook me. And no one is at the counter so I can't even get my suitcase.”
 2. This clearly indicates that my **suitcase was already in the airline’s possession**, a fact consistent only with a completed check-in process.
 3. Additionally, I submitted a **lost item report** (Document: *2025.04.25.1618 Denver.pdf*) because my bag, having been handed over to the airline, was no longer accessible to me.
- Conclusion: Checked baggage is irrefutable proof of completed check-in. If my ticket were voided before check-in, the bag would have remained with me. It did not.

3. I Was Denied Boarding, Not a No-Show

1. At 14:40 Denver time, I messaged: “*Just sent Bineti off at the airport and now waiting for my own flight*”—clearly showing I was waiting to board.
 2. I confirmed in real time: “*Icelandair refuses to rebook me*”, again proving I was **at the airport, intending to board**, but was refused without cause or compensation.
 3. Icelandair’s claim that there was “no record” of denied boarding does not negate that it occurred. As the airline itself notes, Denver may fail to document certain cases of refused boarding.
- Conclusion: The cumulative evidence from digital communication, a physical transaction, and my travel companion’s corroboration proves that I was **denied boarding**, not absent or late.

4. Icelandair’s Internal Documentation Is Incomplete or Misleading

1. The attached internal communication, screenshots, and booking status showing my ticket as “voided” reflect actions **after** I was improperly denied boarding.
 2. The absence of a “denied boarding” note in Icelandair’s system should not be treated as conclusive when physical presence and checked baggage provide irrefutable evidence to the contrary.
- Conclusion: The internal designation of my case does not change the fact that I met all check-in requirements, was present, and yet was not allowed to board.

4. Applicability of EC Regulation 261/2004

5. Under **Article 3(2)** of Regulation (EC) No 261/2004, the Regulation applies when a passenger presents themselves for check-in **on time**, as defined by the air carrier. I did so. My presence in a secured concourse, over an hour prior to the check-in deadline, satisfies this requirement unequivocally.

6. Thus, I am entitled to the protections afforded under Regulation 261/2004, including compensation for ****denied boarding against my will****, per Article 4(3).

Final Remark

7. The airline's narrative of a no-show is conclusively disproven by electronic timestamps, point-of-sale records, witness statements, and luggage handling data. I was not late—I was present, prepared, and compliant with all procedures. Yet I was denied boarding without explanation, recourse, or rebooking.

I respectfully request that my complaint be upheld and that Icelandair be instructed to provide the compensation due under Regulation 261/2004.

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.

Álitaefni máls þessa er hvort kvartanda hafi verið neitað um far, eftir að hafa ekki mætt í byrðingu í flug nr. FI670 feli í sér neitun á fari í skilningi reglugerðarinnar. Líta ber til samningsskilmála IA. Þar kemur fram í 6. gr.:

*The passenger shall arrive at Carrier's check-in location **and boarding gate** sufficiently in advance of flight departure to permit completion of any Government formalities and departure procedures and in any event no later than the time that may be indicated by Carrier. If the passenger fails to arrive in time at Carrier's check-in location or boarding gate or appears improperly documented and not ready to travel, Carrier may cancel the space reserved for the passenger and will not delay the flight. Carrier is not liable to the passenger for loss or expense due to the passenger's failure to comply with the provisions of this Article.*

Í máli þessu er að mati SGS ljóst að kvartandi mætti til innritunar í flug nr. FI670 þann 21. apríl 2025 á réttum tíma en ágreiningur er um hvort hann hafi gefið sig fram við byrðingu (e. *boarding*) á meðan á henni stóð. Samgöngustofa er ekki í aðstöðu til þess að meta hvort kvartandi mætti í byrðingu á réttum tíma eða hvaða ástæður lágu að baki því að hann ferðaðist ekki með flugi því sem um ræðir. Um er að ræða atriði sem varða sönnun á atvikum og verður það einungis leitt í ljós með því að meta framburð viðeigandi og eftir atvikum vitna. Verður málinu því vísað frá stofnuninni.

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 ISK 5000 verður endurgreitt kvartanda.

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

Reykjavík, 14. október 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson