

## Ákvörðun

### **Samgöngustofu nr. 256/2024 vegna kvörtunar um atvik í flugi Icelandair nr. FI696 þann 28. júlí 2024.**

#### **I. Erindi**

Þann 3. desember 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI696 á vegum Icelandair (IA) þann 28. júlí 2024 frá Vancouver til Keflavíkur. Í kvörtuninni kemur fram:

I am writing to you as a citizen of the Czech Republic who was horribly humiliated by the largest Icelandic airline.

Below I am sending you the communication with Icelandair, when I complained on August 6, 2024 about food poisoning on board the aircraft during the flight on July 28-29, 2024 Vancouver - Keflavik (FI696). I would like to point out that I had paid for Saga Premium class, I reserved my seat several days in advance and I had ordered gluten-free food (because I have celiac disease and I have to strictly follow a gluten-free diet), Icelandair offers the option to order gluten-free food in advance. Icelandair responded to my complaint after 2 months, saying that if I do not have a certificate from a doctor and prescribed medication, they have nothing to compensate me for.

I suffer from celiac disease, I took all measures to prevent poisoning and Icelandair made a huge mistake. There is no cure for this incurable disease, a strict gluten-free diet must be followed, and if food poisoning occurs, the stomach must either be pumped out (which is not possible on board an airplane) or the situation must be endured. I would like to point out that if this were to happen to a child - food poisoning on board an airplane, it could have fatal consequences.

Icelandair resolved the whole thing by not resolving anything because they assumed I was a small person and wouldn't go to court with them, which would wipe me out financially. It was a mockery from them.

I hereby ask you to investigate the hygiene situation, investigate the training of staff and investigate compliance with consumer rights in Icelandair company so that these cases never happen again.

Í samskiptum við IA kemur fram að kvartandi gerir kröfu um endurgreiðslu flugfargjalds, bætur vegna missis tekna bæði af eigin hálfu og af hálfu vinnuveitanda og vegna andlegs miska.

## II. 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 kvörtun kemur fram að kvartandi hafi orðið fyrir tjóni, bæði andlegu og fjárhagslegu, eftir að hafa innbyrt glúten þegar hún ferðaðist með flugi nr. FI696 með IA þann 28. júlí 2024, þrátt fyrir að hafa upplýst starfsmenn IA um sjúkdóm sem kvartandi glímir við. Gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004 afmarkast við þá aðstöðu þegar flugfarþegum er neitað um far, flugi þeirra er aflýst eða því seinkað, sbr. XVI. kafli laga um loftferðir nr. 80/2022 og reglugerð EB nr. 261/2004. Engin þessara aðstæðna eru uppi í máli þessu. Hefur SGS því ekki ákvörðunarvald um kröfur kvartanda. Verður kvartandi því að leita réttar síns fyrir kröfum sínum á öðrum vettvangi.

### *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.

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

Reykjavík, 6. janúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson

