

## Ákvörðun

### **Samgöngustofu nr. 6/2025 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI614 þann 9. júlí 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 8. september 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Derrick A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI614 á vegum Icelandair (IA) þann 9. júlí 2023 frá New York til Keflavíkur. Vegna misskilnings þá mætti kvartandi ekki á réttum tíma í flug sitt o.þ.a.l. felldi IA seinni legginn niður í samræmi við skilmála sína.

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 af hálfu IA.

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

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 11. september 2023. Í svari IA, sem barst þann 18. september 2023 kom eftirfarandi fram:

Kvartandi tekur fram að hann hafi bókað flug á vitlausum tíma og misst því af fluginu "sinu". Þegar farþegar mæta ekki í flugið sem viðkomandi eiga staðfesta farskráningu í, þá breytist miðinn og fer í svokallað noshow, sjá skilmála nr. 3.3.1. <https://www.icelandair.com/support/terms-and-conditions/conditions-of-carriage/>

Þá kemur einnig fram í bókunarferlinu þessi texti hér, "Flight coupons will only be honored in the order in which they are issued. If any flight segment is not used the remainder of the ticket is not valid and the remainder of the reservation is canceled."

Ég hef óskað eftir því að kvartandi fái skattana endurgreidda, sem hann á réttilega rétt á.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar sama dag, ekkert svar barst.

### 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.

Til skoðunar kemur hvort erindi kvartanda falli undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024 og hvort SGS sé skylt að taka málið til skoðunar, sbr. 1. mgr. 208. gr. loftferðalaga nr. 80/2022.

Kvartandi gerði kröfu um endurgreiðslu á bókun sem kvartandi greiddi til IA. IA aflýsti bókuninni á grundvelli ákvæðis í skilmálum félagsins. Til þess að hægt sé að fara fram á þjónustu af hálfu flugrekanda á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 þarf að liggja fyrir seinkun, aflýsing eða neitun á fari í skilningi reglugerðarinnar. Ljóst er að málið varðar ekki seinkun eða aflýsingu og því kemur einungis neitun á fari til skoðunar.

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 samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar og m.a. þjónustu í samræmi við 8. gr. 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 skilyrðum sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar nema réttmætar ástæður sé til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum.

Kvartanda var því ekki neitað um far í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 heldur felldi IA niður bókun kvartanda. Í máli þessu var bókunin felld niður sökum þess að hann mætti ekki í upphafsflugið 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 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.

### **Ákvörðunarrorð**

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