

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 23/2021 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi nr. FI680, þann 18. mars 2020.

### I. Erindi

Þann 5. ágúst 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókuð fjögur flug á vegum Icelandair (IA) undir einu bókunarnúmeri. Fyrsta flug kvartenda var flug nr. FI680 frá Seattle til Keflavíkur þann 18. mars 2020, næsta flug kvartenda var nr. FI542 frá Keflavík til Parísar þann 25. mars. Þriðja og fjórða flug kvartenda voru skipulögð frá París til Keflavíkur með flugi nr. FI543 og frá Keflavík aftur til Seattle með flugi nr. FI681 þann 31. mars 2020.

Fyrsta flug kvartenda frá Seattle til Keflavíkur var framkvæmt í samræmi við áætlun þann 18. mars 2020. Kvartendur mættu ekki í fyrsta flugið frá Seattle. Öðrum flugum kvartenda undir sömu bókun var aflýst vegna Covid-19 ferðatakmarkana.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu á fargjaldi 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. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 6. ágúst 2020. Erindið var ítrekað 1. september 2020. Í svari IA sem barst þann 9. september kom fram eftirfarandi:

Icelandair vill góðfúslega benda á að umrætt flug, FI680, 18 mars, ferðaðist í samræmi við áætlun. Þar sem flug farþega ferðaðist í samræmi við áætlun er ljóst að krafa farþega um endurgreiðslu verður ekki byggð á ákvæðum 5. gr. reglugerðar EB 261/2004. Þá vill félagið ítreka að það er ávallt á ábyrgð farþega að hafa öll tilskild gögn til farar yfir landamæri og skyndileg hert inngönguskilyrði, sbr. t.d. reglugerð 586/2020, breyta ekki þeirri staðreynd.

Icelandair endurgreiddi kvartanda þann 7. júlí s.l. 259,14 USD. Kvartandi keypt farseðil með óendurgreiðanlegu fargjaldi og á því eingöngu rétt á endurgreiðslu ónotaðra skatta og gjalda. Einnig gerði kvartandi endurkröfurétt á mismun þess sem hann borgaði og því sem að flugfélagið endurgreiddi. Endurkrafan hefur ekki verið tekin til baka. Því er þetta mál alfarið úr okkar höndum.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 3. september 2020. Í svari kvartenda við umsögn IA kom sem barst SGS þann 7. september kom fram eftirfarandi:

1. Carrier's Response: "Icelandair would like to point out that the flight in question, FI680, March 18, traveled according to plan." **My reply:** This is not in dispute and I acknowledged as

much in my original complaint. I pose the following question. Should I have boarded that flight knowing that I would be stranded in Iceland? What were my realistic options? Note also that only the first flight in the itinerary (4 flights) departed. All remaining flights were cancelled. The carrier states that “*THE flight in question.....*” but there are four flights in the itinerary. According to [<https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/>] *The outbound and return flights are always considered as two separate flights even if they were booked as part of one reservation.*” Indeed, I received a notice of flight cancellation from the airline for subsequent flights [see original complaint for documentation]. That alone should indicate a liability on the part of the airline.

2. Carrier’s Response: “*As passengers’ flights traveled in accordance with the plan, it is clear that the passenger’s claim for reimbursement will not be based on the provisions of Article 5. of EC Regulation 261/2004. The company also wishes to reiterate that it is always the responsibility of passengers to have all the required data for crossing borders and sudden tightened entry conditions, cf. e.g. Regulation 586/2020, do not change that fact.*” **My reply:** The emails I provided indicated that I fulfilled my responsibility to be aware of entry restrictions. I provided clear data which showed that airline abdicated its responsibility to respond to customers in a timely fashion, thereby making it impossible for me to rebook my flight to respond to the changed entry restrictions. At the risk of redundancy, I repeat the key data from my initial claim.

- On March 11, 7 days ahead of my departure, I contracted the airline to try and make alternate arrangements for my flights. This was at the invitation of the airline.
- The airline was unreachable by phone or email, as documented in my original claim. I provided documentation of the airline’s own acknowledgement that they were unreachable.
- If the ITA accepts the airline’s line of argument, it accepts a scenario in which an airline can acknowledge a customer’s need to rebook or cancel, invite them to do so, then turn off its contact mechanisms and fault the customer for not getting in touch with them. Does not the airline have responsibilities in this scenario? Surely there must be regulations prohibiting fraud and deceptive practices.

3. Carrier’s Response: *Icelandair repaid the complainant on 7 July last. 259.14 USD. The complainant buys a ticket with a non-refundable fare and is therefore only entitled to a refund of unused taxes and fees.* **My Reply:** I never requested or accepted this as resolution of my claim and indicated as much in my original complaint. I maintain that I am entitled to a full refund for the itinerary. As well, Iceland Air HAS issued refunds to other customers in my situation, according to social media reports. I am disappointed that in its response, the carrier fails to even acknowledge the unusual circumstances at play. All other reputable airlines have made accommodations for customers affected by this pandemic. I was planning to meet family members in Paris on this trip, and they all had their flights refunded long ago.

4. Carrier’s Response: *The complainant also claimed the right to reclaim the difference between what he paid and what the airline reimbursed. The reclaim has not been withdrawn. Therefore, this matter is entirely out of our hands.*” **My Reply:** I did request a refund from my credit card. However they denied the claim until I had gone through a process with the airline, which I am trying to do. I contacted my bank and they told me the case was closed and they have no chargeback on file with the airline. My credit card was initially credited when I opened a claim, but I was rebilled for that amount and have paid the charge several months ago. Iceland Air is in possession of that money. If the ITA needs additional documentation of this fact, I am happy to provide it. The airlines assertion that there is a chargeback on file is FALSE. The matter is most certainly NOT out of their hands. What IS in their hands is money I paid them for four flights, three of which did not even take off.

**Summary** The airline is not acting in good faith and in accordance with good business practice. I believe I have provided ample documentation that I acted in good faith as a passenger and that I am entitled to a refund based on the facts presented in my original claim. Your own local newspaper, Iceland Monitor, ran a story on this issue in April in which they confirm that many others have experienced the same issues I describe in my complaint. [[https://icelandmonitor.mbl.is/news/nature\\_and\\_travel/2020/04/01/passengers\\_claim\\_icelandair\\_lacks\\_customer\\_support/](https://icelandmonitor.mbl.is/news/nature_and_travel/2020/04/01/passengers_claim_icelandair_lacks_customer_support/)] It is clear that Iceland Air is experiencing an existential threat and is trying its best to avoid financial liability, but that does not excuse its responsibility to its passengers. I hope that ITA acts as an independent body in its evaluation of the evidence. The fact that you indicate it may take six months for a reply indicates there is something deeply wrong with the way this crisis has been handled by the airline. As the representatives for your countries airline industry - and for your entire country- I hope and expect you will do the right thing for myself and the other affected passengers whose claims you are processing.

SGS sendi IA þann 7. september 2020 athugasemdir kvartanda við umsögn flugrekendans þar sem hann var beðin um að taka afstöðu til þeirra athugasemda. Í svári IA við þeim athugasemdum sem barst samdægurs kom fram eftirfarandi:

Líkt og áður hefur komið fram ferðaðist flug FI680, 18. Mars síðastliðinn, í samræmi við áætlun en kvartandi átti bókað far með fluginu. Kvartandi mætti ekki til innritunar í flugið, sbr. a-liður 2. Mgr. 3. Gr. reglugerðar EB 261/2004, og var miði kvartanda í kjölfarið ógildur í samræmi við skilmála félagsins. Rétt er að benda á að á þeim tímapunkti voru öll flug í bókun kvartanda á áætlun enda aðstæður síbreytilegar og svo að segja ógerlegt að mæla fyrir, með afdráttarlausum hætti, um hver þróun yrði á yfirgangandi kórónaveirufaraldri eða afleiðingum hans. Var kvartanda síðar endurgreitt í samræmi við fargjaldareglur miðans, þ.e. eingöngu skattar og viðeigandi gjöld væru endurgreidd.

Ég tel ekki nokkrum blöðum um það að fletta að endurgreiðslukrafa kvartanda verður ekki byggð á ákvæðum reglugerðar EB 261/2004, enda hafi kvartandi hvoru tveggja; ekki mætt til innritunar í starfrækt flug né átt staðfesta farskráningu í nokkurt þeirra fluga sem félagið neyddist síðar til aflýsa, sbr. áður nefnd 2. Mgr. 3. Gr. Þá bendum við, góðfúslega, á að það er undir öllum kringumstæðum á ábyrgð farþega að hafa öll tilskild gögn til farar yfir landamæri. Þessari staðreynd sé ekki haggð af ört breytilegu umhverfi eða hertum kröfum sem takmarkað geta för yfir einstaklinga yfir landamæri.

Hvað athugasemdir kvartanda, um að ekki hafi verið unnt að ná sambandi við þjónustuver félagsins, áhrærir sýnum við því, vissulega, skilning að erfitt getur hafa verið að ná sambandi við þjónustuver félagsins fyrri hluta mars allt fram að miðju sumri en fordæmalausar aðstæður ollu gríðarlegu álagi á öll samskiptaform við þjónustuver félagsins. Það breyti þó ekki þeirri staðreynd að félagið bauð, og býður enn, upp á þjónustuvef á vefsíðu félagsins hvar hægt var að breyta flugmiðum og þjónustum eftir eigin hentisemi. Aukinheldur birti félagið daglegar upplýsingar um ferðatakmarkanir og ívilnanir félagsins á fargjaldareglum, umfram lögboðna skyldu, til farþega á þessum tímum. Má í því samhengi t.a.m. nefna boð félagsins, til þeirra sem ekki gátu eða hugðust ekki ferðast en áttu óendurgreiðanlega miða í starfrækt flug, um fulla endurgreiðslu í formi gjafabréfs til þriggja ára.

Með vísun til alls sem að framan greinir hafnar félagið, alfarið, endurgreiðslukröfu farþega og vísar til fyrri samskipta um þann hluta fargjalds sem kvartandi á heimtingu samkvæmt fargjaldareglu.

Þann 8. september 2020 sendi SGS kvartendum svar IA við athugasemdum þeirra.

I feel that I have made my case rather completely but here are my responses to the points the carrier makes. I call upon ITA to make a fair and just resolution in this matter.1. Carrier states:

as the complainant has both; did not show up for check-in for an operational flight or had a confirmed flight registration for any of the flights that the company was later forced to cancel, I reply: More false statements. I DID hold three reservations for flights that the carrier was later forced to cancel. I documented this in my original claim. Is the carrier allowed to keep my money for flights they never operated? Do not EU rules dictate a refund when flights are cancelled?

2. Carrier states: *However, this does not change the fact that the company offered, and still offers, a service website on the company's website where tickets and services could be changed at your own convenience* I reply: That website was not working at the time. I documented this with a screen capture video showing that the website link to change tickets was not working. Social media reports confirm that others had a similar experience. The facts are clear. I was unable to modify my flight before departure. Carrier has an obligation to provide working contact mechanisms for its customers. Otherwise they are engaging in fraudulent and deceptive practices.

3. Carrier states: *"mention the company's offer, to those who could not or did not intend to travel but had a non-refundable ticket for an operated flight, for a full refund in the form of a three-year gift certificate."*

I reply: I never received any such offer. Can carrier document that such an offer was made? I should add that I have no interest in using Iceland Air again, but regardless, the carrier is once again making false claims. I was told at the time that I had to rebook by August 2020. The carrier then pushed that to December 2020. Both of these options were and are unreasonable. The message was changing daily and appears to still be changing. Finally: As regards the refund of taxes and fees - which I continue to reject as a satisfactory resolution of my claim - I was refunded \$259.14. But my ticket indicates taxes and fees of \$713.14. I am not sure how the company comes up with their figure, but then, I understand very little of what the company has done in this situation.

Þann 10. desember 2020 sendi SGS erindi til IA vegna kvörtunar kvartenda þar sem bent var á kvartendur gerðu ítrekaðar tilraunir til að reyna að hafa samband við flugrekandann til að breyta bókun þeirra, eftir að hafa mótttekið boð þessi efnis frá IA. Í svari IA sem barst þann 14. desember 2020 kom fram m.a. eftirfarandi:

Líkt og ég benti á í síðasta svari félagsins sýnum við því vissulega skilning að viðkomandi hafi ekki náð sambandi við starfsmenn félagsins í byrjun mars enda áhlaupið á allar samskiptarásir félagsins þessa daga með öllu fordæmalaust. Vandséð er hvernig nokkur flugfélag hefði átt að anna öllum fyrirspurnum sem bárust samtímis. Annað er þó, sem ég hef ekki áður heyrt, að ekki hafi verið hægt að breyta bókunum inni á þjónustuvef félagsins á þessum tíma. Af þeim sökum erum við reiðubúin að koma að ákveðnu leyti til móts við farþega.

Sú staðreynd að farþegi hafi ekki náð að breyta flugmiða sínum breytir þó ekki þeirri staðreynd að farþegi átti ekki staðfesta farskráningu í hið niðurfellt flug á þeim tíma sem það var felld niður, sbr. 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB 261/2004. Ástæða þess að farþegi átti ekki staðfesta farskráningu var að viðkomandi mætti ekki í fyrra flug í farmiðanum, sbr. gr. 3.3.1 í skilmálum félagsins, en farþegar undirgangast skilmála félagsins við kaup á farmiðum. Þá má einnig benda á ummæli framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins í leiðbeinandi tilmælum varðandi framkvæmd reglugerðar EB 261/2004, sem birt var í stjórnartíðindum sambandsins 15. júní 2016 hvar skýrlega er tekið fram að slík ógilding miða falli ekki undir skilgreiningu j-liðar 2. gr. reglugerðarinnar um þau tilfelli sem farþega er meinað um far:

When a passenger who holds a reservation including an outbound and a return flight is not allowed to board on the return flight because he or she did not take the outbound flight (so-called 'no-show'), this does not constitute denied boarding within the meaning

of Article 2(j). The same is true when a passenger who holds a reservation including consecutive flights is not allowed to board a flight because he did not take the previous flight(s). These two situations are usually based on the terms and conditions linked to the ticket purchased.

Að því sögðu ítreka ég það sem áður er fram komið að kvörtun viðkomandi farþega verður bersýnilega ekki felld undir ákvæði reglugerðar EB 261/2004, hvað sem líður fréttáflutningi félagasamtaka um túlkun slíkra samtaka á ákvæðum samningalaga. Þá má enn fremur góðfúslega benda á fjölda ákvarðana Samgöngustofu, t.a.m. ákvörðun 72/2020, um sambærilegt álitaeefni.

Þrátt fyrir framangreint er félagið reiðubúið, í ljósi þeirra vandræða sem kvartendur lentu við tilraunir sínar til að breyta flugi sínu, að bjóða kvartendum eftirstöðvar umbeðinnar endurgreiðslu í formi gjafabréfs hjá félaginu. Gjafabréfið gildir í þrjú ár frá útgáfudegi og gildir hvoru tveggja sem greiðsla fyrir fargjöldum og sköttum/gjöldum. Ég ítreka þó að umrætt boð er eingöngu boðið í velvildarskyni auk þess að vera háð því að kvartendur dragi til baka endurkröfu (*e. chargeback*) sem viðkomandi hafa lagt fram til kortafyrirtækis síns.

Þann 16. desember 2020 höfnuðu kvartendur boði Icelandair og óskuðu eftir því að SGS skeri úr um ágreininginn í málinu.

### **III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu**

Neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

Loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. 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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartendur í máli þessu gera kröfu um endurgreiðslu á fargjaldi. Til skoðunar kemur því hvort að kvörtun kvartenda falli undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Fyrsta flug kvartenda, þ.e. flug nr. FI680 frá Seattle til Keflavíkur var framkvæmt í samræmi við áætlun þann 18. mars. Öðrum flugum kvartenda var aflýst vegna Covid-19 ferðatakmarkanna í viðkomandi löndum.

Kvartendur mættu ekki í fyrsta flugið sem var á áætlun þann 18. mars 2020. Gera kvartendur kröfu um fulla endurgreiðslu fargjaldsins.

Fyrir liggur í málinu að Icelandair ógilti bókun kvartanda sökum þess að kvartendur mættu ekki í fyrsta flugið undir þeirri bókun, þ.e. flug nr. FI680 þann 18. mars 2020. Samkvæmt skilmála

3.3.1 í samningsskilmálum IA sem eru í samræmi við stefnu Alþjóðasamtaka flugrekenda (International Air Transport Association, IATA) um samningsskilmála flugrekenda er 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 í tilmælum framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins um túlkun á reglugerð EB nr. 261/2004 frá 10. júní 2016 eftirfarandi:

When a passenger who holds a reservation including an outbound and a return flight is not allowed to board on the return flight because he or she did not take the outbound flight (so-called 'no-show'), this does not constitute denied boarding within the meaning of Article 2(j). The same is true when a passenger who holds a reservation including consecutive flights is not allowed to board a flight because he did not take the previous flight(s). These two situations are usually based on the terms and conditions linked to the ticket purchased.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat SGS að þegar kvartendur mættu ekki í fyrsta flugið 18. mars hafi IA réttilega ógilt síðari flug, sbr. skilmála 3.3.1 í samningsskilmálum IA, sbr. einnig skilmála í 3.3.4 þar sem kemur fram að „Please be advised that in the event the passenger does not show up for any flight without advising the Carrier in advance, the Carrier will cancel the return and/or onward reservations. No-show fee may be charged.“

Eins og áður hefur komið fram þá bauð IA kvartendum að breyta bókun þeirra yfir í ferðainneign. Kvartendur gerðu tilraun til að þiggja boð IA þess efnis en án árangurs sökum þess að það reyndist þeim ómögulegt að ná sambandi við IA og á sama tíma virkaði ekki heimasíða flugrekandans sem skyldi. Við meðferð málsins hjá SGS bauð IA kvartendum að breyta eftirstöðvum fargjaldsins, þ.e. að frátöldum endurgreiddum sköttum og gjöldum í ferðainneign sem kvartendur höfnuðu.

Icelandair bar enga skyldu til að bjóða kvartendum slíkt boð, hvorki fyrir áætlaða brottför né við meðferð málsins og fellur því boð Icelandair ekki undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004.

Með vísan til framangreinds er það mat SGS að þar sem upphafsflugi kvartenda var flogið í samræmi við áætlun þann 18. mars. 2020, hafi IA verið rétt að ógilda hin síðari flug. Aflýsing hinna síðari fluga kom ekki til fyrr en síðar. Að öllu framangreindu virtu er það mat SGS að Icelandair ber ekki skylda til að endurgreiða kvartendum fargjaldið sem um ræðir í máli þessu.

### *Ákvörðunarrorð*

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu fargjalds úr hendi Icelandair samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 23. júní 2021

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson