

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 107/2024 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI689 þann 20. desember 2022**

#### **I. Erindi**

Þann 14. febrúar 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI689 á vegum Icelandair (IA) kl. 19:30 þann 20. desember 2022 frá Keflavík til Orlando og var neitað um far.

Kvartendur fara 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.

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

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 15. febrúar 2024. Í svari IA, sem barst þann 14. mars. kemur eftirfarandi fram:

Kvartandi vísar til þess að hafa verið neitað um far þann 20. desember. Þegar bókun viðkomandi er skoðuð þá sést að hún átti aldrei staðfestan miða í flugið, er á biðlista. Sjá skjáskot hér: ...

Þarna kemur fram PE fyrir framan bókunin sem merkir að ekki er um að ræða staðfesta farskráningu í flugið.

Líkt og kunnugt er orðið þá voru aðstæður á Keflavíkurflugvelli þessa dagana mjög erfiðar og allt gert til þess að koma farþegum áfram. Reykjanesbrautinni hafði verið lokað vegna veðurs 19.12 og 20.12 en þar sem kvartandi vísar til þess að hafa verið neitað um far þá verður ekki nánar vikið að því hér.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar sama dag. Í svari kvartenda kom fram:

Yes, it is well known that the condition at Keflavik Airport those days were very difficult. Like I wrote before, it was not a surprise it was well known and Icelandair did not prepare anything and continued to fly in people. However, this matter is not about that its about denied boarding.

After we had been stuck on Iceland for three days we got an email with tickets for a flight later that day and it stated that the flight had been delayed. We where on the waiting list for that flight and we had been told we where going to get an email with tickets if we would get seats on the flight. (Se attachment 1)

On my Icelandair app it also showed as a booking for us. (Se attachment 2)

Not only did we get tickets we also got a text e messenger saying that wanted us to arrive early to the airport. We immediately went to the airport among hundreds of other travelers. (Se attachment 3)

Icelandair refer to the letter PE wich stands for a not confirmed check-in. I cant see PE stated anywhere on the tickets I got emailed to me. Even if it was stated, how am I, a regular traveller supposed to know what that means. I cant see that those tickets are any different from the other tickets we go emailed to us during the days on Iceland. (Se attachment 4 & 5)

My summary is, if we didn't have tickets to that flight, why send us email with tickets, a text messenger to rush to the airport in the bad weather, crowded roads and occupy a taxi from someone that could need it. It seams very strange to me.

Þann 11. október bað SGS IA um að útskýra hvernig það kæmi fram í þeim gögnum sem kvartendum var sent að þeir væru á biðlista.

Í svari IA þann 25. október kom m.a. fram:

Félagið hefur skoðað málið frekar og staðfestir að kvartandi var aldrei með staðfesta farskráningu í flug FI 689 þann 20. desember 2022. Þegar kvartandi hélt af stað á flugvöllinn í Keflavík þann 20. desember var hún með staðfesta farskráningu í flug til Orlando þann 21. desember með tengiflugi í gegnum Newark með Icelandair og Jet Blue. Sjá gögn í viðhengi þessu til staðfestingar.

Það sem hefur gerst er að kvartandi hefur túlkað upplýsingar úr smáforriti og skilaboð um að vegurinn til Keflavíkur hafi verið opnaður þannig að hún hafi verið komin með staðfesta farskráningu. Það kemur hins vegar fram í skilaboðum frá kvartanda sjálfum að hún var upplýst um að hún hafi verið sett á biðlista í beina flugið til Orlando þann 20. og 21. desember: “After a couple of hours, we got information that we were rebooked to the next day, December 20 going from Keflavik to Boston with a 15 hours layover. We called Icelandair again asking about our possibilities to get a direct flight to Orlando instead. The lady we talked to told us that she was going to put us on the waiting list for the direct flight Keflavik-Orlando leaving the next day December 20. She said that if we would get a ticket for that flight we would get notified and the other ticket would get cancelled. “

Kvartanda mátti því vera ljóst að hún var á biðlista fyrir flugið og hún myndi fá sérstaka tilkynningu um það ef bóknarstaðan breyttist og farþegarnir fengu staðfesta farskráningu í flug FI 689 þann 20. desember. Eins og glöggjt má ráða af þeim ferðagögnum sem kvartandi sendi inn var erfitt um vik að finna góða tengingu á lokaáfangastað kvartanda. Í samræmi við beiðnir kvartanda var hún endurbókuð í nokkur skipti (þá voru einhverjar endurbókanir tilkomnar vegna niðurfellingar vegna veðurs) og þá var hún sett á biðlista í tvö bein flug til Orlando dagana 20. og 21. desember í þeirri von að sæti losnuðu í öðru hvoru fluginu. Bókun kvartanda samanstóð því af flugum sem kvartandi átti staðfesta farskráningu í auk fluga þar sem farþegar voru á biðlista. Þetta kann að hafa haft áhrif á sjálfvirkt samskiptakerfi sem sendir skilaboð til farþega. Það sem hefur gerst í tilfelli kvartanda er að sjálfvirkt samskiptakerfi sendir henni upplýsingar um að vegurinn til Keflavíkur sé opinn en um er að ræða hópskilaboð sem send voru á farþega 20. desember. Þá hefur kvartandi hlaðið niður smáforriti félagsins (appi) og þar hefur flug FI 689 birst á svæði kvartanda. Þrátt fyrir að kvartandi hafi engin skilaboð fengið um að hún væri komin með staðfesta farskráningu í umrætt flug þá hefur hún túlkað það sem svo að sú væri raunin. Hér er því um misskilning að ræða eins og áður greinir. Kvartanda mátti vera ljóst að ef

biðlistinn væri staðfestur myndi hún fá sérstaka tilkynningu þess efnis. Í ferðagögnum sem kvartandi sendir sjálf inn til SGS ber að líta ferðaáætlun kvartanda sem inniheldur tvö bein flug til Orlando frá Keflavík dagana 20. og 21. desember auk tengiflugs í gegnum Newark þann 21. desember.

Einnig kom fram að kvartandi hefði þegar fengið greiddar bætur vegna röskunar á fluginu frá Stokkhólmi til Orlando samkvæmt úrskurði Almanna Reklamationsnämnden í Svíþjóð.

### 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.

Um neitun og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 3. mgr. 4. gr. skal flugrekandi ef farþega er neitað um far, greiða honum skaðabætur þegar í stað í samræmi við 7. gr. og aðstoða hann í samræmi við 8. gr. og 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vöð; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er eða að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Loftferðalögum nr. 80/2022 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flughjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþega til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia.

#### Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur töldu sig eiga bókað far með flugi nr. FI689 frá Keflavík til Orlando þann 20. desember 2022 og var neitað um far. Álitafni þessa máls er hvort kvartendur hafi verið með staðfesta farskráningu með fluginu, sem er skilyrði þess að um neitun á fari sé að ræða, sbr. 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og j-liður 2. gr. sömu reglugerðar. Með farskráningu er átt við að farþegi

hafi farmiða eða annað sönnunargagn undir höndum sem sýnir að flugrekandinn eða ferðasaliinn hefur samþykkt farskráninguna og skráð hana.

Fyrir liggur að kvartendur fengu tilkynningu frá IA um að Reykjanesbrautin hefði verið opnuð á brottfarardegi flugsins. Á þeirri stundu voru kvartendur á biðlista tveggja fluga frá Keflavík til Orlando dagana 20. og 21. desember 2022. Kvartendur voru þannig ekki með gildan farseðil í flug nr. FI689 þann 20. desember 2023, sbr. 3.5.1. grein í skilmálum IA, heldur birtist þeim einungis ferðaáætlun fluganna tveggja. Þrátt fyrir misvísandi framsetningu verður fallist á með IA að kvartendur hafi ekki haft staðfesta farskráningu með flugi nr. FI689 þann 20. desember 2022. Skilyrði þess að um neitun á fari geti verið að ræða eru því ekki uppfyllt. Verður kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur skv. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því hafnað.

### *Úrskurðarorð*

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna neitunar á fari með flugi nr. FI689 þann 20. desember 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 11. desember 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson