

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 51/2024 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Lufthansa nr. LH857 þann 16. janúar 2022**

#### **I. Erindi**

Þann 13. febrúar 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi Lufthansa (LH) nr. LH857 frá Keflavíkurflugvelli til Frankfurt, og þaðan tengiflug til Bangkok, þann 16. janúar 2022 kl. 14:55, og var neitað um far.

Að sögn kvartanda var honum neitað um far við innritun þar sem hann væri ekki með tilskilin ferðaskjöl til að geta ferðast til Thailandis.

Undir meðferð málsins hjá SGS hefur kvartandi fengið greiddar staðlaðar skaðabætur úr hendi LH, EUR 600, 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. Quartandi hefur einnig fengið endurgreiddan leigubílakostnað, EUR 65, vegna ferða sinna til og frá Keflavíkurflugvelli og fargjaldið með flugi því sem honum er neitað um far með, ISK 153.835.

Quartandi fer fram á endurgreiðslu útlagðs kostnaðar: hótalgistingar, Covid-prófs og bréf, sem kvartandi þurfti að senda í aðdraganda flugsins. Auk þess fer kvartandi fram á vexti og verðbætur á útlagðan kostnað. Quartandi gerir einnig kröfu um bætur vegna missis tekna í þrjá daga.

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

SGS sendi LH kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 15. febrúar 2022. Í umsögn LH, sem barst þann 7. mars 2022, kom eftirfarandi fram:

Passenger was not accepted to travel on grounds of not providing proof of fulfillment as entry requirements (those due to Covid-19) for Bangkok.

Passenger documentation was checked against TIMATIC and TI NEWS/9126 and also double-checked by the supervisor on duty. It was then concluded that documentation presented at the time of check-in was not sufficient to allow entry into Thailand.

SGS sendi kvartanda svar LH til umsagnar þann 8. mars 2022. Í svari kvartanda kemur fram: Starfsmaðurinn sem neitaði mér um innritun skoðaði aldrei alla þá pappíra sem ég hafði meðferðis til að uppfylla kröfur sem Thailensk stjórnvöld gerðu fyrir komu minni til

Thailands. Ég benti honum á Thailand passann sem ég hafði meðferðis, hans svar var að hann væri bara fyrir covid.

Starfsmaðurinn fór frá sinni vinnustöð í aðra tölvu og var þar töluverða stund kom svo til baka og sagði að ég væri ekki að fara til Thailands allan tímann var hann í sjónmáli og ráðfærði sig ekki við annað starfsfólk.

Ég marg spurði hann hvaðan hann hefði upplýsingar um að Thailand væri lokað fyrir ferðamenn en fékk engin svör.

Þess ber að geta að í sama flugi frá Íslandi til Frankfurt og Frankfurt til Thailands voru Íslendingar sem voru með sömu pappíra og ég þeim var hleypt um borð án athugasemda.

Ég var í símasambandi við einn af þessum farþegum þegar hann var staddur á flugvellinum í Frankfurt fór hann á þjónustuborð hjá Lufthansa og fékk þar upplýsingar um að Thailand væri opið fyrir ferðamenn ef allir pappírar væru í lagi.

Svar kvartanda var sent LH til umsagnar með tölvupósti þann 9. mars 2022. Sú beiðni var ítrekuð með tölvupósti 23. maí 2022, 2. júní 2022 og aftur 15. júní 2022. Í umsögn LH, sem barst kemur fram:

We kindly inform you that we have reviewed the claim. We will pay compensation according article 7 of (EC) regulation 261/2004 with the amount of 600 EUR to the passenger. We have contacted the passenger for the bank details. As soon we have this needed information, we will process the payment and inform you with a proof of payment.

LH hefur þannig samþykkt að greiða bætur á grundvelli 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í kjölfarið hafi fylgt endurgreiðsla á leigubifreiðakostnaði kvartanda, vegna ferða til og frá Keflavíkflugvelli, og endurgreiðsla á flugfargjaldi.

### **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 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 þeim sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar, nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum eða ef ferðaskilríki eru ófullnægjandi.

LH hefur þegar samþykkt að greiða bætur vegna neitunar á fari og endurgreitt flugfargjald auk leigubifreiðakostnaðar. Að virtum gögnum málsins og samskiptum aðila við meðferð málsins verður því talið að um neitun á fari hafi verið að ræða, sbr. j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og kemur það ekki frekar til álita. Í þeim tilvikum þegar farþega er neitað um far hvílir m.a. skylda á flugrekanda skv. 3. mgr. 4. gr. sbr. 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að útvega farþegum máltíðir og flutning frá flugvelli til gistaðstöðu á meðan beðið er eftir nýju flugfari til lokaákvörðunarstaðar. Fyrir liggur að LH hefur greitt leigubílakostnað kvartanda til og frá flugvelli.

Til álita kemur því einkum hvort kvartandi eigi rétt á endurgreiðslu útlagðs kostnaðar vegna fyrirframgreiddrar hótalgistingar, Covid-vottorðs, bréfs sem kvartandi sendi í aðdraganda flugsins og missis tekna í þrjá daga, og eftir atvikum hvort kvartandi eigi rétt á vöxtum og verðbótum á þann kostnað.

Afleitt tjón fellur ekki undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004. Krafa um fyrirframgreidda hótalgistingu, kostnaður við Covid-vottorð, bréf og missis tekna í þrjá daga fellur þar af leiðandi utan við gildissvið reglugerðarinnar. Kvartandi verður því að sækja rétt sinn að þessu leyti á öðrum vettvangi.

### *Úrskurðarorð*

Kröfur um afleitt tjón falla utan reglugerðar EB nr. 261/2004 og er því hafnað. Kvartandi verður að sækja rétt sinn að þessu leyti á öðrum vettvangi.

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, 31. júlí 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson