

Ákvörðun

Samgöngustofu nr. 8/2025 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI451 þann 23. ágúst 2023

I. Erindi

Þann 7. september 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI451 á vegum Icelandair (IA) þann 23. ágúst 2023 frá London til Keflavíkur og þaðan til Portland með öðru flugi. Kvartendur ferðuðust frá Aþenu til London með öðrum flugrekanda en misstu af fluginu til Keflavíkur eftir að farangur þeirra barst seint úr fyrra flugi.

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.

Kvartendur fara 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:

Ég hef litið á þetta mál og þar sem þau flugu fyrri hluta leiðarinnar frá PDX-KEF og KEF-LHR, þá hafa þau fengið endurgreiddan legginn LHR-KEF og KEF-PDX. Þau hafa því fengið allt endurgreitt sem þau eiga rétt á. Væri ágætt að vita á hverju þau byggja þessa endurgreiðslukröfu.

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

It seems the airline didn't review my written letter complaint at all. The claim is that the refund was not for the proper amount, that they lied to us about how luggage should be handled from Athens to Reykjavik, and that they failed to get us on another flight when we missed a flight due to lost baggage, a late arrival of the Athens flight, and Iceland Air's early closure of the departure check-in. The claim is also that they lied to us to get us to cancel our flights back by stating they could not get us on another flight to Reykjavik before our flight to Portland, and we have friends who were on the night flight the same day as our flight and they will testify that the flight was only about ¼

full, which is evidence of the lie. That means there was tons of space to get us on that flight, so our cancellation fees for all our activities in Reykjavik are part of our damages, as are our costs of getting back home and the costs of staying in London for two days. We have about \$14,000.00 in damages due to Iceland Air's lies. Obviously, Iceland Air has no intention of trying to fix the problem it created.

Svar kvartenda var sent IA til umsagnar þann 19. september 2023. Í svari IA þann 10. október 2023 kom fram:

Icelandair hefur endurgreitt þeim óflognu miðana í samræmi við símtal sem hefur verið hlustað á. Í því símtali var ekki rætt um að greiða fyrir hótulgistingu eða annan útlagðan kostnað heldur samþykktu kvartendur að fá flug sitt endurgreitt og kaupa sér sjálf nýtt flug. Icelandair hefur því framfylgt þeim lofordum sem voru innt af hendi í þessu máli.

Kvartendum var sent svar IA til umsagnar þann sama dag. Í svari þeirra kom fram að þeir væru enn ósáttir við afgreiðslu málsins af hálfu IA.

SGS upplýsti kvartendur með tölvupósti dags. 10. október 2023 að stofnun væri ekki í aðstöðu til að meta framburð vitna, líkt og óskað var eftir í framangreindu svari.

Í erindi frá kvartendum, sem barst SGS þann 29. janúar 2024, kom fram:

I am following up on our claim and have had little communication on our claim status. The incident occurred on August 23, 2023 when flying from London (Heathrow) to Reykjavik. Iceland Airlines and our family [REDACTED] have not come to an agreement, however, Iceland Airlines has returned some monies. I have had separate communications with Iceland Airlines regarding our expenses and our total claim. Our family found a complaint process on their website which involved the Icelandic Tourist Board, who I believe referred us to the Icelandic Transport Authority. My wife [REDACTED] started a correspondence with you on September 9, 2023. I see in the translation a discussion with [REDACTED] who acknowledged that half of the total ticket price was reimbursed and that Iceland Airlines had no further responsibility. I assume this is an employee of Iceland Airlines. That communication was on October 10, 2023. My wife responded on the same day with additional information regarding what happened with Iceland Airlines, which they did not share with you. I will also share that I emailed Iceland Airlines on August 25, 2023 stating that they lied to us over the phone and that I would submit a complete claim of our expenses when I returned to the USA. I have had several other communications over the last months with Iceland Airlines. I apologize as I communicated with them, unaware of our communication with Icelandic Transit Authority. You can see my correspondence to Iceland Airlines below to supplement your file (and add to our claim information).

Iceland Airlines informed me on December 18, 2023 with a case number of ICETRA #2309725. We are unclear at this moment regarding the status of our claim, official claim number, or when our claim was accepted (what is the start date for resolution because I read an appeal must happen within a 4-week timeframe after a decision is

made). I would like to confirm the status number, date of claim filed, confirm you [REDACTED] are the agent from Icelandic Transit Authority assigned to our case, and current status of our case. We understand our claim may still be under review. We can not find a website that gives us any information as to our claim status.

Additionally, we had purchased travel insurance with Generali. In order for them to process our claim, they have requested that we obtain an official letter from Iceland Airlines OR Icelandic Tourist Board stating that we were denied entry to board the plane and other circumstances - for example, that Iceland Airlines claimed they had full flights for the next 4 days so we could not complete our travel plans (which were to fly to Reykjavik, have a 3-night stopover, then fly to the USA). And because we could not complete our planned flight to Reykjavik, we could not use our non-refundable, pre-paid accommodations, our rental car (partially refunded), our non-refundable, pre-paid tours AND we had additional expenses of the accommodations in London, as well as flight costs to back to the USA. These were the expenses I believe Iceland Airlines are responsible for because of their denial to allow us to board AND lack of customer support to get us on another Iceland Airlines flight (e.g. same day or next day). We could have accepted a later flight and been delayed, but not lose all of the monies we had committed for accommodation, rental car, and tours while in Iceland.

As we stated before, we were traveling with another family, who had two people able to board the 1pm flight (August 23) on-time. Another issue that happened which did not affect us, but shows how disorganized Iceland Airlines was on the day, was Iceland Airlines' mistake on printing their boarding pass. Four members of their family checked-in and went to the gate to board the plane. Two of their family were denied entry on the plane (for the 1pm flight) because of a printing error, but were re-booked on the 9pm flight. The two that were unable to board, returned to meet us after the 1pm flight took off in the Heathrow flight check-in area. This is when we [REDACTED] were in discussions with Iceland Airlines and how we know Iceland Airlines was lying about full flights. The other two individuals were able to board the 9pm flight without a problem and they told us later that the flight was less than half full. Iceland Airlines could have easily rebooked us for the 9pm flight. Again, this confirmed that Iceland Airlines misrepresented themselves to us. The other family is willing to testify to these facts. If you want to do some verification on your own, their names are [REDACTED] [REDACTED] were the ones who were re-booked for the 9pm flight and were able to fly that evening (August 23, 2023) from London Heathrow to Reykjavik.

As I mentioned, we have travel insurance. Our insurance company has said there are several steps to confirm that the insurance policy for us is applicable. First, we needed to file a claim with Iceland Airlines. Second we needed to request expenses through Iceland Airlines and have a response. The insurance company also needs a letter from Iceland Airlines stating that they denied us entry to board AND that there were no other flights available. Iceland Airlines has not responded to our request for this letter in over 60 days. I believe I first made this request to Iceland Airlines on November 15, 2023.

SGS óskaði eftir umsögn IA á erindi kvartenda með tölvupósti sama dag. Í svari IA kom fram:

Varðandi kvörtunina að neðan, þau vilja skýringu á því af hverju ekki var hægt að endurbóka þau á flugið sem þau báðu um. Á þeim tíma var fullt í flugið, það getur margt hafa gerst í millitíðinni, t.d. farþegar ekki hafa mætt (no show), seinkun og annað.

IA sendi í kjölfarið kvartendum staðfestingu á því að kvartendur hefðu ekki notað hluta af bókun sinni.

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 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og rétt til að fá endurgreitt eða að breyta flugleið samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu 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.

Álitaefni máls þessa er hvort sú aðstaða að neita kvartendum um far, eftir að þeir komu seint til innritunar í flug nr. FI451 feli í sér neitun á fari í skilningi reglugerðarinnar. Líta ber til samningskilmála IA. Þar kemur fram í 6. gr.:

The passenger shall arrive at Carrier's check-in location and boarding gate sufficiently in advance of flight departure to permit completion of any Government formalities and departure procedures and in any event no later than the time that may be indicated by

Carrier. If the passenger fails to arrive in time at Carrier's check-in location or boarding gate or appears improperly documented and not ready to travel, Carrier may cancel the space reserved for the passenger and will not delay the flight. Carrier is not liable to the passenger for loss or expense due to the passenger's failure to comply with the provisions of this Article.

Í máli þessu virðist enginn ágreiningur um það að kvartendur hafi mætt of seint til innritunar í flug nr. FI451 þann 23. ágúst 2023 og þannig brotið gegn framangreindu ákvæði í samningsskilmálum IA. Samgöngustofa er ekki í aðstöðu til þess að meta hvað fór fram í samskiptum milli aðila við kaup kvartenda á farmiðum. Um er að ræða atriði sem varða sönnun á atvikum og verður það einungis leitt í ljós með því að meta framburð viðeigandi og eftir atvikum vitna. Er það því mat SGS að ekki hafi verið um neitun á fari að ræða í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 og fellur málið þar af leiðandi ekki undir valdsvið Samgöngustofu. Verður málinu því vísað frá Samgöngustofu.

Ákvörðunarorð

Málefni það er erindi kvartenda lýtur að fellur ekki undir reglugerð EBN 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 14. janúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson