

## Ákvörðun

### **Samgöngustofu nr. 24/2025 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI622 þann 9. desember 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 13. desember 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi nr. FI622 á vegum Icelandair (IA) þann 9. desember 2023 frá New York til Keflavíkur. Í kvörtuninni kemur fram að kvartanda hafi verið neitað um far á flugvellinum vegna þess að hann fann ekki vegabréf sitt þegar á flugvöllinn var komið. Þá kemur einnig fram að bókun hans, þ.e. síðari leggir, hafi verið felld niður á grundvelli „no-show“ ákvæðis í skilmálum IA.

Ráða má af kvörtun að kvartandi fari fram á endurgreiðslu flugfargjalds samkvæmt bókuninni.

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

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 12. febrúar 2024. Í svari IA, sem barst þann 2. apríl 2024, kom eftirfarandi fram:

Í samræmi við flutningsskilmála félagsins er það á ábyrgð farþega að ganga úr skugga um það að viðkomandi hafi undir höndum öll tilskilin ferðagögn og heimildir sem þarf til ferðar á áfangastað og allra svæða sem flogið kann að vera yfir og/eða í gegnum.

Í samræmi við skilmála farmiða kvartanda á viðkomandi þó rétt á endurgreiðslu viðeigandi ónýtttra skatta og gjalda og hefur sú endurgreiðsla þegar verið greidd inn á það greiðslukort sem notað var til kaupanna.

Að öðru leyti verður Icelandair virðingarfyllt að hafna kröfu kvartanda um frekari bætur og/eða endurgreiðslur.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 4. apríl 2024. Ekkert svar barst frá kvartanda.

#### **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, nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum eða ef ferðaskilríki eru ófullnægjandi.

Kvartandi gat ekki framvísað vegabréfi við fyrra flug og stóðu þannig réttmætar ástæður til þess að synja honum borðgöngu. Kemur bótaskylda skv. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2001 því ekki til álita í málinu. Bókun kvartanda var svo felld niður sökum þess kvartandi mætti ekki réttilega 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 með flugi nr. FI622 þann 9. desember 2023 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.

### **Ákvörðunarorð**

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, stjórnáæslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 27. janúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson