

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 147/2025 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI618 þann 25. júlí 2025

I. Erindi

Þann 3. ágúst 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI618 á vegum Icelandair (IA) kl. 23:10 þann 25. júlí 2025 frá New York til Keflavík. Kvartendum var neitað um far þar sem gildistími ferðaskilríkja fullnægði ekki framsettum kröfum.

Í erindi kvartenda kemur fram:

I am writing to formally file a complaint regarding a recent issue with Icelandair. My partner and I were denied boarding on our flight to Iceland on July 25th 2025, because my passport was set to expire in August 2025. While we understand the importance of meeting entry requirements, we were not informed at any stage during the booking or check-in process that a passport with less than 3 or 6 months' validity could result in denied boarding. The tickets were purchased directly through the Icelandair website, and no warnings or travel advisories were issued to alert us of this restriction. We also upload both passports in the check in process, and no issue was informed, resulting in a success check in. After we were denied boarding at the airport, we spoke in the Airport with the supervisor on duty, Kasun Adinarige, who explicitly informed us that since the incident occurred before departure, the airline would allow us to reschedule or rebook our flights. However, no such option was ever offered or made available to us afterwards. As a result of the denied boarding, we lost the full value of our flights, as well as prepaid accommodation and car rental and tickets for two Lagoon. We have communicated by phone three times since this happened, and no response has been given to us yet. We believe this constitutes a failure in Icelandair's duty to inform passengers of relevant travel EC restrictions and to uphold our passenger rights. In accordance with Regulation (EC) No 261/2004, we are entitled to compensation in cases of denied boarding unless there are justified reasons – and a lack of timely or clear communication about entry restrictions is not a justified reason. We hereby request the following: • A full refund for the unused flights, • Compensation for associated losses (accommodation and car rental), • A review of Icelandair's passenger communication and rebooking procedures. Attached you will find copies of the booking confirmation, passport details, and receipts for related services. Thank you for your assistance in resolving this matter.

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.

Einnig fara kvartendur fram á endurgreiðslu farmiða og fyrirframgreiddrar þjónustu sem þeir gátu ekki nýtt sér.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 5. ágúst 2025. Í svari IA, sem barst þann 8. ágúst 2025, kemur eftirfarandi fram:

Eins og kemur fram í kvörtuninni þá var kvartanda neitað um byrðingu í umrætt flug vegna þess að gildistími vegabréfs kvartanda var ekki þrír mánuðir umfram áætlaðan brottfaradag frá Íslandi. Kvartandi er ríkisborgari ríkis sem er utan EES og EFTA og því er lögum samkvæmt gerður áðurgreindur áskilnaður um gildistíma á ferðaskilríkjum þegar ferðast er til landsins.

Í j lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að það falli ekki undir hugtakið „farþega neitað um far“ þegar réttmætar ástæður eru á bak við ákvörðunina um að meina farþega um að ganga um borð t.d. ef ferðaskilríki eru ófullnægjandi.

Með vísan í ofangreint ákvæði reglugerðarinnar er það afstaða félagsins að hafna beri öllum kröfum kvartanda þar sem ekki var um neitun á fari í skilningi 4. gr. reglugerðarinnar að ræða.

Kvartandi byggir á því í kvörtuninni að félagið sé bótaskyldt vegna þess að upplýsingum um lágmarksgildistíma ferðaskilríkja við ferðalög til Íslands hafi ekki verið komið á framfæri með nægjanlega áberandi hætti við bókunarferlið. Þessum rökum er mótmælt og þykir ástæða til að fjalla stuttlega um þetta atriði.

Í þessu samhengi vísar félagið fyrst og fremst til flutningaskilmála Icelandair sem samþykktir voru við farseðlakaup kvartanda en í 13. gr. skilmálana er að finna eftirfarandi ákvæði:

13.1.1 Farþegi ber ábyrgð á því að afla sér allra áskilinna ferðaskjala og vegabréfsáritana og fylgja öllum lögum, reglugerðum, fyrirmælum, kröfum og ferðakröfum í þeim löndum sem fljúga skal frá, inn í eða um.

13.1.2 Flugrekandi skal ekki bera ábyrgð á afleiðingum fyrir neinn farþega vegna þess að farþegi hefur ekki fengið slík skjöl eða vegabréfsáritanir í hendur eða ekki farið að téðum lögum, reglugerðum, fyrirmælum, kröfum, skilmálum, reglum eða leiðbeiningum.

Það kemur því skýrt fram í ofangreindum skilmálum að það sé ábyrgð farþeganna að búa svo um hnútana að ferðaskilríki séu fullnægjandi og í samræmi við gildandi reglur á áfangastað.

Auk þess má nefna að upplýsingum um ferðaskilríki og ferðagögn er miðlað til farþega á vefsíðu Icelandair. Að sjálfsögðu er gerður fyrirvari um að ábyrgð farþegans í þessum efnum en upplýsingarnar er vissulega að finna á vefsíðunni, sjá t.d. hér:

<https://www.icelandair.com/support/pre-flight/immigration-and-entry-rules/>

Félagið ítrekar því afstöðu sína um að hafna beri kröfu kvartanda.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 11. ágúst 2025. Í svari kvartenda kom fram:

While Icelandair asserts that boarding was denied due to insufficient passport validity and refers to Article 2(j) of Regulation (EC) No. 261/2004, I respectfully submit the following points in support of my claim for full reimbursement of the ticket:

1. Lack of clear and prominent information

The requirement that non-EEA/EFTA passengers' passports must be valid for at least three months beyond the intended departure date from Iceland was not clearly indicated during either the booking process or the check-in procedure.

During the airline's online check-in process, the full passport details — including expiration date — were entered without any warning being issued regarding non-compliance with entry requirements. This deprived the passenger of any opportunity to obtain a new passport on the morning prior to the flight, which would have allowed him to board the scheduled evening flight.

Referring only to the general "Conditions of Carriage" (Article 13) or to a generic website link does not meet the airline's duty to provide essential information in a clear and contextual manner before the passenger commits to the purchase.

This constitutes a failure to inform, in breach of Directive 2011/83/EU on consumer rights (Articles 5–6) and Directive 2005/29/EC on unfair commercial practices (Article 7 – omission of essential information).

2. Airline's knowledge of passenger's nationality and document details

During booking and check-in, Icelandair collected both the nationality and full passport details of Mr. Zitarosa, including the expiration date. Therefore, the airline knew or should have known that he was subject to specific passport validity requirements.

By failing to issue a personalized warning at that stage, Icelandair breached its duty of due diligence and fair treatment to the passenger.

3. Burden of proof

According to standard practice in ECC-Net cases, when the passenger alleges a lack of prior warning, the burden of proof lies with the airline.

Icelandair must provide evidence (e.g., screenshots, logs) showing that the passenger was adequately informed prior to purchase or check-in.

In the absence of such proof, the airline's defense based on Article 2(j) of Regulation 261/2004 is insufficient.

4. Proportionality and lack of assistance

Denying boarding without offering reasonable alternatives (such as assistance to board another flight or guidance on meeting requirements) is disproportionate and attributable to the airline, not the passenger.

In this case, Icelandair offered no assistance whatsoever: no refreshments, no water, no overnight accommodation (which we had to pay out of pocket), and no transport from the airport to the city after the denied boarding.

Upon our repeated requests, we were only given the phone number for the airline's reservations department, which was already closed at the time.

After further insistence, we were able to speak with the airline supervisor, Mr. Kasun Adiranige, who assured us that, as this situation occurred before the commencement of travel, we would be guaranteed a flight on another date.

5. Right to reimbursement

Even if the case does not meet the criteria for compensation under Regulation 261/2004, the lack of information and assistance constitutes a breach of contract and a failure to exercise the duty of care.

Consequently, Mr. Zitarosa is entitled to a full refund of the ticket price.

6. Evidence submitted

We have duly submitted to the Icelandic Transport Authority all documentation requested, including all information supporting our claim:

Booking confirmation and purchase emails.

Passport information showing the relevant expiration date.

Check-in completed and accepted by the airline, in which all passport details were entered without any warning being issued.

Proof of payment for the seat purchased on the flight from which we were denied boarding.

Proof of hotel bookings in Iceland that could not be used.

Proof of excursions in Iceland that were lost as a result of the denied boarding.

Proof of car rental in Iceland that could not be used.

Conclusion

In light of the above, I respectfully request that the Icelandic Transport Authority instruct Icelandair to refund the full cost of the ticket purchased by Mr. Zitarosa, due to the airline's failure to provide adequate information and assistance in the event of denied boarding, as well as its breach of contractual obligations.

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.

Staðlaðar skaðabætur

SGS tekur í máli þessu til skoðunar hvort kvartendur eigi rétt á skaðabótum vegna neitunar á fari á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Í málinu liggur fyrir að kvartendum var synjað

um borðgöngu með flugi FI618 frá New York til Keflavíkur þann 25. júlí 2025. Álitafni málsins varðar því hvort að sú synjun hafi verið réttmæt í skilningi j-liðar 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í j-lið 2. gr. segir:

„farþega neitað um far“: farþega er meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðunum sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr., nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum eða ef ferðaskilríki eru ófullnægjandi,“

Af málsgögnum í máli þessu liggur fyrir að mati SGS að kvartandi uppfyllti ekki skilyrði til að hljóta inngöngu á Schengen-svæðið. Jafnframt kemur eftirfarandi skýrt fram í skilmálum IA „13.1.1 Farþegi ber ábyrgð á því að afla sér allra áskilinna ferðaskjala og vegabréfsáritana og fylgja öllum lögum, reglugerðum, fyrirmælum, kröfum og ferðakröfum í þeim löndum sem fljúga skal frá, inn í eða um.“ Í framangreindu ákvæði skilmálanna kemur skýrt fram að það er á ábyrgð farþega að tryggja að þeir uppfylli viðeigandi kröfur um ferðaskilríki. Er það því mat SGS að réttmætar ástæður hafi staðið til þess að kvartendum var synjað um borðgöngu. Eru skilyrði staðlaðra skaðabóta og endurgreiðslu kostnaðar skv. 3. mgr. 4. gr. sbr. 7. gr. og 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því ekki uppfyllt. Er kröfum kvartenda því hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna neitunar á fari með flugi nr. FI618 þann 25. júlí 2025 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfum um endurgreiðslu farmiða og fyrirframgreiddrar þjónustu 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, 25. nóvember 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson