

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 8/2022 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI441 þann 6. september 2021.

I. Erindi

Þann 20. október 2021 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI441 þann 6. september 2021 frá Manchester til Keflavíkur.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi komið til innritunar á réttum tíma og mætt að brottfararhlíði á réttum tíma. Við innritun var kvartanda neitað um far með flugi nr. FI441 þann 6. september 2021 sökum þess að hann framvísaði ekki neikvæðri niðurstöðu úr PCR-prófi vegna Covid-19. Quartandi keypti nýjan flugmiða með IA og flaug til Íslands sama daga frá öðrum flugvelli.

Quartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu fargjalds 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. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 20. október 2021. Í svari IA sem barst þann 3. nóvember 2021 kom eftirfarandi fram:

Líkt og sjá má af gögnum og skýringum kvartanda hafði viðkomandi eingöngu meðferðis bólusetningarvottorð en ekki neikvætt COVID-19 PCR-próf en skv. 4. gr. reglugerðar nr. 938/2021 er farþega skylt að hafa PCR-próf sem ekki má vera eldra en 72 klst gamalt við byrðingu.

Þá er það skýrt, skv. j-lið 2. gr. reglugerðar EB/261/2004, að þau tilfelli, sem kvartanda er meinað um far á grundvelli ófullnægjandi ferðaskilríkja og/eða gagna, falla ekki undir neitun um far skv. reglugerð EB/261/2004. Þá er það á ábyrgð kvartanda að hafa öll tilskilin gögn og ferðaheimildir fyrir för yfir landamæri á brottfarar-, áfangastað og hverjum þeim stað sem ferðast er í gegnum. Að því sögðu verðum við, virðingarfyllt, að hafna kröfu kvartanda.

Quartanda var send umsögn IA til umsagnar þann 3. nóvember 2021. Í svari kvartanda sem barst þann 4. nóvember 2021 kom m.a. eftirfarandi fram:

They are saying that I needed a PCR test, but Icelandair's email clearly states that an antigen test is ok if I had a previous infection. Or did Icelandair give me the wrong

information...? If I actually needed a PCR test, why did the company send me an email lying about what I needed for my flight? NOT ONLY THAT, but if I click on the link in Icelandair's email where it says, "More information can be found here", it directs you to covid.is and it says the following:

"If a traveller has recently been diagnosed with COVID-19, they do not need to present a negative PCR or rapid antigen test at the border. Instead, a positive PCR test must be presented that is older than 14 days (isolation completed) but younger than 180 days. These individuals do not have to take a rapid antigen test or PCR test within 48 hours due to their connection with the country."

It looks like I did not even need to present a negative test to begin with. Even if I did, I had all my documents in order. So worst case scenario, I needed a negative antigen test, best case scenario, I didn't. There is conflicting information, but still, I complied and had all my documents in order. Next, is the issue of the time limit.

My flight was leaving on September 6th from Manchester at 13.00. My negative antigen test was taken on September 3rd at 15.34. This is not even the point, because the people at check in said I needed a PCR test, they said nothing about the 72hrs, because clearly it was still valid. So far, it checks out that having a certificate of previous infection allows me to fly with a negative antigen test. Second, my negative antigen test was within the timeframe. And last, it looks that maybe I did not even need the negative test (according to covid.is which has conflicting information).

Covid.is says "[...] those with prior infection of COVID-19, need to present a negative covid-19 test either a PCR or a rapid antigen rest. The test must have been taken within 72 hours before departure on the first leg of the journey."

My previous infection is valid within the stipulated time, and with the agreed language because of the certified translation. My negative antigen test is valid within the stipulated time. And according to Icelandair's information and covid.is information, I did not need to show a negative PCR test before boarding, a negative antigen test would do fine, or maybe even be unnecessary.

If what Icelandair is saying was actually true, I could not have been able to board the next flight I booked for the same day just a couple of hours later, and I would have had problems at immigration/customs at Keflavik airport and would have been fined for not following the rules. None of these happened. They have no proof of them being right, and I have enough evidence to support my claims. Here are the relevant documents, and I can provide any extra documents required. Passport, booking number, barcode, etc... The following 3 images are my positive test with a certified translation in English.

Þann 26. janúar 2022 sendi SGS helstu athugasemdir kvartanda við umsögn flugrekandans til IA ásamt að benda á í kvörtun kvartanda var að finna neikvæða niðurstöðu úr PCR-prófi dagsetta þann 6. september, staðfesting á að Covid-19 sýking væri afstaðin og hraðpróf dagsetta þann 3. september 2022. Í svári IA sem barst þann 2. febrúar 2022 kom eftirfarandi fram:

6. gr. tilvísaðrar reglugerðar fjallar um það hvaða vottorðum ferðamanni bar að framvísa til að sleppa við tiltekna sóttvarnaðagerðir eftir komuna til Íslands og/eða á

landamærum. Greinin fjallar ekki um skilyrði sóttvarnalaga fyrir því að farþegum sé heimiluð byrðing.

1. mgr. 4. gr. reglugerðarinnar er næsta afdráttarlaus um að krafist sé PCR-prófs (ekki antigen prófs) sem skilyrði fyrir byrðingu. Aukinheldur má vísa til bráðabirgðaákvæðis loftferðalaga sem lagði beinlínis jákvæða skyldu á flugrekendur, að viðlögðum sektum, að neita farþegum um far sem ekki höfðu meðferðis tilskilin gögn skv. sóttvarnalögum, sbr. 1. gr. laga 41/2021.

Hvað viðhengin áhrærir má hér sjá að niðurstaða í PCR prófi viðkomandi barst rétt um það leyti sem innritun lokaði en innritun lokar 45 mínútum fyrir flug, sjá eftirfarandi hlekk (<https://www.icelandair.com/en-ca/support/airports/manchester-man/>). Þá bendum við góðfúslega á að það er ávallt á ábyrgð farþega að mæta tímanlega og með öll tilskilin gögn til innritunar. Því miður virðist sem kvartandi hafi ekki framvísað þessu tiltekna vottorði í innritun á tilskildum tíma.

Kvartendum var sent svar IA við athugasemdum þeirra þann 2. febrúar 2022. Í svári kvartanda sem barst þann 4. febrúar 2022 kom eftirfarandi fram:

Icelandair said in their email that people with previous infection only need to present a negative antigen test. This is directly copied and pasted from the email I received a few days before the flight.

“All passengers are welcome to visit Iceland if they can present the following documents mentioned below:

- Certificate for full vaccination against COVID-19 or certificate for previous COVID-19 infection.
- A negative test (PCR or rapid antigen) before boarding an aircraft to Iceland, taken within 72 hours of departure. Self-tests are not accepted.
- Passengers recovered from COVID-19 who have proof of a positive PCR test taken 14 to 180 days prior to their flight do not have to be tested within 48 hours, even if they reside in or have a network in Iceland. More information can be found [here](#).”

I did NOT need a PCR test, since I fall under the category of vaccinated/recovered.

I've shown my certificate of previous infection with translation and my negative antigen test. According to Icelandair's email, I had all the necessary documents and I was there on time. I was one of the first people at the check-in desk. I don't even see how this can be a discussion and how they are actually saying this nonsense.

Icelandair has changed their reasoning every time I've sent them an email. Every time its some different reason of why I was denied boarding and they are all lies since I have all my documents in order and followed all their rules.

Þann 8. febrúar 2022 sendi SGS athugasemdir kvartanda við umsögn flugrekandans til IA ásamt því að óska eftir skýrslu stöðvarstjóra vegna neitunar kvartanda. Í svári IA sem barst þann 17. febrúar 2022 kom eftirfarandi fram:

Því miður þá höfum við ekki skýrslu frá stöðvastjóra líkt og óskað var eftir en vitnum aftur í réttarheimildina sem á við sbr. síðasta tölvupóst frá okkur (dagsett 2.2.2022) sem við teljum vera skýra í þessu máli.

Þann 8. mars 2022 send SGS erindi til kvartanda sem var svohljóðandi:

According to the Results Report/Certificate that was received with your complaint shows that you went to PCR test before the flight in question and your result was negative.

Was the result Results Report/Certificate sent to you via email (did you have access to the Results report/Certificate at the airport?) Did you show the Results report/ Certificate at the airport ?

Í svari kvartanda sem barst þann 16. mars. 2022 kom eftirfarandi fram:

Yes i did the test at the airport and i showed it to them, but the problem with that is that they were already closing check in when i received the email with the negative result.

But what baffles my mind is that in their own email and that in [covid.is](https://www.covid.is) says that if i presented a previous infection certificate + quick test, it should be fine. The people at the counter were very very confused (understandably because rules were changing every day). They said i needed a certificate of recovery, which is not mentioned anywhere on [covid.is](https://www.covid.is) nor in the email Icelandair sent me. I mean, its pretty clear what i needed and what i presented. I really dont understand how they can claim so much bullshit and they change their argument every time i get a response from them. One day is the that i was late, another day is the infection certificate, another time the PCR... and they are all lies. And its been so long now. I know you are intermediaries, but how can they get away with this crap?

Þann 12. maí 2022 sendi SGS eftirfarandi erindi til IA:

Við meðferð málsins lagði kvartandi fram gögn sem sýna fram á að Icelandair hafi sent honum leiðbeiningar varðandi þau gögn sem krafa var gerð um að farþegar hefðu meðferðis vegna komu þeirra til Íslands.

Í þeim leiðbeiningum kemur fram að farþegi sem ferðast með vottorð um að Covid-19 sýking sé afstaðin og er með annað hvort neikvætt PCR- eða hraðpróf sem er yngra en 72 klst. sé heimilt að ferðast til landsins.

Kvartandi í máli þessu hefur lagt bæði fram vottorð til staðfestingar á að Covid-19 sýking væri afstaðin hjá honum ásamt löggilta þýðingu á því vottorði og neikvætt hraðpróf sem var yngra en 72. klst. fyrir áætlaða brottför.

Má því telja að kvartandi hafi uppfyllt þau skilyrði sem kveðið var um í þeim leiðbeiningum sem Icelandair sendi kvartanda í tölvupósti fyrir brottför ?

Við meðferð málsins hefur Icelandair hafnað öllum kröfum kvartanda og ber fyrir sig að kvartandi hafi átt sjálfur að kynna sér 4. gr. reglugerðar nr. 938/2021 og ekki treysta

þeim upplýsingum sem Icelandair sendi honum varðandi þau gögn sem honum bar að hafa meðferðis til að ferðast til Ísland þann 6. september 2021?

Í svari IA við erindi SGS sem barst þann 17. febrúar 2022 kom eftirfarandi fram:

Að gefnu tilefni er rétt að benda á að vefsíðan covid.is er ekki réttarheimild að íslenskum rétti og sömu sögu er að segja um skilaboðasendingar, hvort sem eru sérstaks eða almenns eðlis, af hálfu Icelandair sem voru í efnislegu samræmi við upplýsingasíðu covid.is.

Þá er einnig rétt að ítreka að farþegi hefur með kaupum á farmiða undirgengist almenna flutningsskilmála félagsins en skv. gr. 7.1.1 í skilmálum félagsins áskilur félagið sér rétt til að meina farþegum um far til að uppfylla lagaskyldu á brottfarastað, áfangastað eða öðrum þeim stað sem flogið er í gegnum/yfir. Þá er einnig að finna í grein 13.1.1 ákvæði þess að það er á ábyrgð farþega að hafa meðferðis öll skjöl eða heimildir sem lög, reglugerðir, til- og fyrirskipanir kunna að gera kröfu um á brottfarar-, áfanga- eða hverjum þeim stað sem flogið er í gegnum/yfir.

Í fyrirliggjandi máli er ekki uppi ágreiningur um atvik sem ljósi verður varpað á með skýrslum stöðvarstjóra. Þvert á móti kemur fram í máli farþega að viðkomandi var neitað um far vegna þess að viðkomandi hafði ekki PCR próf, líkt og boðið er í 4. gr. reglugerðarinnar (vottorð um fyrri sýkingu eða antigen próf duga ekki). Fremur virðist hér gæta einhvers misskilnings um gildi réttarreglna en líkt og áður hefur komið fram var Icelandair óheimilt að hleypa farþegum um borð án neikvæðs PCR prófs, óháð því hvort viðkomandi var heimiluð för í gegnum landamærastöð á flugvellinum í Keflavík eða hvaða sóttvarnaraðgerðum viðkomandi sætti eftir komuna til landsins.

Í svari SGS til IA sem sent var þann 19. maí sl., sagði:

Hlutverk Samgöngustofu í tengslum við meðferð kvartana er m.a. að freista þess að jafna ágreining aðila máls, sbr. 2. mgr. 126. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998. Tilgangurinn með síðasta tölvupósti var ekki sá að halda því fram að Icelandair hefði átt að flytja kvartanda til Íslands frá Manchester án þess að kvartanda hefði verið skylt að sýna framá neikvætt PCR-próf fyrir brottförina frá Manchester.

Tilgangurinn með tölvupóstinum var annars vegar til að ganga úr skugga um að Icelandair væri meðvitað um að kvartandi í máli þessu, að hans sögn, væri látin bera allt sitt tjón, sem er m.a. tapað flugfargjald og nýtt flugfargjald keypt skömmu fyrir brottför vegna rangrar upplýsingargjafar Icelandair. Hins vegar að kanna hvort sáttavilji væri fyrir hendi af hálfu Icelandair í máli þessu. Þar sem að tjón kvartanda má að hluta til rekja til þess að kvartandi treysti því að þær upplýsingar sem Icelandair sendi honum fyrir brottför væru réttar, sbr. 2. mgr. 126. gr. laga um loftferðir.

Af svari Icelandair má ráða að engin sáttarvilji er fyrir hendi af hálfu flugrekandans í málinu og af því sögðu mun Samgöngustofa skera úr um fyrirliggjandi ágreining með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. laga um loftferðir.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998 (loftferðalög) eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er [SGS] sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI441 frá Manchester til Keflavíkur þann 6. september 2021 og að honum var neitað um far þar sem hann framvísaði ekki neikvæðri niðurstöðu úr PCR-prófi vegna Covid-19 fyrir byrðingu.

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 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.

Þann 6. september 2021 var í gildi reglugerð nr. 650/2021 um skyldu flugrekenda til að kanna vottorð vegna COVID-19 í millilandaflugi, sbr. einnig reglugerð nr. 961/2021 um breytingu á reglugerð nr. 650/2021 sem tók gildi 1. september 2021. Gilti reglugerðin um alla flugrekendur/umráðendur loftfara og farþega með loftförum í millilandaflugi til íslensks yfirráðasvæðis.

Þá var einnig í gildi reglugerð nr. 938/2021 um sóttkví og einangrun og sýnatöku við landamæri Íslands vegna Covid-19 sem lagði fyrst og fremst skyldur á einstaklinga samkvæmt sóttvartalögum.

Samkvæmt reglugerð nr. 961/2021, sem eins og áður sagði lagði skyldur á flugrekendur til að kanna vottorð vegna COVID-19 í millilandaflugi, var flugrekendum skylt að kanna, áður en farþegi fór um borð í loftfar, hvort farþeginn hefði fullnægt skyldu til forskráningar og hvort farþeginn hefði meðferðis (1) bólusetningarvottorð vegna COVID-19 eða (2) vottorð um að COVID-19 sýking væri afstaðin. Gæti farþeginn ekki sýnt fram á þessi vottorð bar flugrekanda að kanna hvort farþeginn hefði meðferðis (3) neikvæða niðurstöðu PCR-prófs sem skyldi þá ekki vera eldra en 72 klst. gamalt. Gæti farþegi ekki sýnt fram neitt af framangreindu bar að synja farþega um flutning.

Samgöngustofa bendir á að nokkrum dögum fyrir gildistöku reglugerðar nr. 961/2021 var öllum flugrekendum sem flugu til Íslands á umræddum tíma sendar leiðbeiningar um hvaða vottorð þeim væri skylt að kanna hjá farþegum áður en þeir færu um borð í loftfar á leið til Íslands.

Fyrir liggur að kvartandi framvísaði vottorði um að COVID-19 sýking væri afstaðin ásamt löggiltri þýðingu á þeim upplýsingum sem þar komi fram. Þá liggur einngi fyrir að þær upplýsingar sem kvartandi fékk sendar frá IA áður en hann mætti í flug þann 6. september 2021 voru í samræmi við leiðbeiningar sem flugrekendur fengu sendar um gildandi reglur á þessum tíma samkvæmt reglugerð nr. 650/2021, sbr. 961/2021.

Er það mat Samgöngustofu að kvartandi hafi sýnt fram á tilskilin gögn við brottför þ.e. þau vottorð vegna COVID-19 sem honum bar að hafa meðferðis við innritun í flug IA þann 6. september 2021 og ekki ástæða til að synja honum um flutning.

Er það því mat SGS að um neitun á fari sé að ræða í skilningi j-liðar 2. gr. og 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þannig ber að fallast á kröfu kvartanda um greiðslu staðlaðra skaðabóta úr hendi IA, sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartandi gerði kröfu um að fá endurgreiddan kostnað sem hann varð fyrir við að komast til lokaákvörðunarstaðar. Þegar farþega er neitað um far ber flugrekanda að bjóða viðkomandi farþega aðstoð í samræmi við 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 3. mgr. 4. gr. sömu reglugerðar. Aðstoðin sem tilgreind er í a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar er að bjóða viðkomandi farþega endurgreiðslu á flugfargjaldi, endurbóka hann með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrstu hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð.

Með hliðsjón af gögnum málsins uppfyllti IA ekki þá skyldu sína gagnvart kvartanda í ljósi þess að IA bauð kvartanda ekki þá aðstoð sem kveðið er á um í reglugerð EB nr. 261/2004. Að öllu framangreindu virtu telur SGS að kvartandi eigi rétt á fá endurgreiddan þann kostnað sem hann varð fyrir við að komast til lokaákvörðunarstaðar.

Ákvörðunarorð

Icelandair ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð EUR 400 skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 3. mgr. 4. gr. sömu reglugerðar, sbr. einnig reglugerð nr. 1048/2012.

Icelandair ber að endurgreiða kvartanda mismun á flugfargjaldinu sem hann greiddi til Icelandair og því fargjaldi sem kvartandi greiddi til að komast til lokákvörðunarstaðar þann 6. september 2021, sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar og 8. gr. EB nr. 261/2004, sbr. einnig reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til Innviðaráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 12. júlí 2022

Vala Hrönn Viggósdóttir

Ómar Sveinsson