

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 73/2020 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi nr. FI614 og FI204 með Icelandair.

### I. Erindi

Þann 13. desember 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með Icelandair (IA) FI207 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur þann 3. maí 2019 og síðan tengiflug frá Keflavík til New York með flugi FI617 þann sama dag. Kvartandi mætti ekki í framangreind flug. Við það felldi IA niður bókun kvartanda með flugi FI614 þann 12. maí 2019 og tengiflug kvartanda FI204 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 13. maí á grundvelli svokallaðar „no show“ reglu sem er að finna í skilmálum félagsins.

Kvartandi tiltók í kvörtun sinni að hann hafi ekki fengið þá þjónustu sem hann greiddi fyrir og honum hafi því verið neitað um far með flugum FI614 og FI204 þann 12. og 13. maí 2019.

Kvartandi fer fram á 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. 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 athugasemda með tölvupósti þann 13. desember 2019. Í svari IA sem barst SGS þann 30. desember 2019 kom fram eftirfarandi:

*“Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem því er haldið fram að farþega hafi verið meinad um far, sbr. 4. gr. áðurnefndrar reglugerðar. Kvartandi átti bókað far með Icelandair frá Kaupmannahöfn (CPH) til JFK flugvallar í New York, BNA (JFK) þann 3. maí, með millilendingu í Keflavík (KEF) og sömu leið til baka 12. og 13. maí. Voru flugnúmer kvartanda:*

*FI207 - 3 maí 2019 -FI617 - 3 maí 2019  
FI614 - 12 maí 2019 - FI204 - 13 maí 2019*

*Kvartandi mætti ekki í fyrsta fluglegg í miðanum, þ.e. flug FI207, og var miðinn því ógildur í samræmi við skilmála Icelandair. Þegar kvartandi hugðist innrita sig í flug FI614, 12 maí 2019, var viðkomandi tjáð að þar sem hann hefði ekki mætt í fyrra flug hefði miðinn verið ógiltur. Icelandair telur að hafna beri kröfu kvartanda enda verði umrætt tilvik ekki heimfært undir ákvæði 4. gr, sbr. j-liður 2. gr., áðurnefndrar reglugerðar enda hafi farþegi ekki átt staðfesta farskráningu í umrætt flug, sbr. ákvæði a-liðar 2. mgr. 3. gr., sbr. g-liður 2. gr. reglugerðarinnar. Afstöðu félagsins til frekari fyllingar vísun við til leiðbeinandi tilmæla framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins um framkvæmd reglugerðar EB 261/2004, sem birt*

*voru í stjórnartíðindum sambandsins 15. júní 2016 (sjá C-214/8), hvar sérstaklega er tekið fram að þau atvik, þegar farþega er meinað um aðgang í síðara flug eftir að hafa ekki tekið fyrra flug (svokallað No-Show), verði ekki heimfærð undir ákvæði j-liðar, 2. gr. reglugerðarinnar.”*

Með tölvpósti þann 30. desember 2019 sendi SGS kvartanda svar IA til athugasemda. Í svári kvartanda sem barst þann 23. janúar 2020 sagði eftirfarandi:

*“As you know from Arn.se, I bought a return flight from Copenhagen to New York. But was denied the trip home, because I did not use the first leg of the trip. I believe that I have not received the service, that I have bought. Furthermore: According to the Danish consumer organization Forbrugerrådet, more consumer organizations throughout Europe are making a stand towards airline companies and their policy about no-show. Very few consumers know about the policy. The rule is hidden way down in a very long text. Below is an article from the Danish newspaper Jyllands-Posten from December 2018 about this matter.”*

### **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 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.

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.

Loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþega til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

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.

Til skoðunar kemur hvort að erindi kvartanda falli undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og hvort að SGS sé skylt að taka málið til skoðunar, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998.

Kvartandi gerði um kröfu um staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu á bókun sem kvartandi greiddi til IA. IA aflýsti bókuninni á grundvelli skilmála félagsins. Til þess að hægt sé að fara fram á þjónustu af hálfu flugrekanda á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 þarf að liggja fyrir seinkun, aflýsing eða neitun á fari. Ljóst er að málið varðar ekki seinkun né aflýsingu og því kemur einungis neitun á fari til skoðunar.

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 samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar og m.a. þjónustu í samræmi við 8. gr. og 9. 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 sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar nema réttmætar ástæður sé til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum. Kvartanda var því ekki neitað um far í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 heldur felldi IA niður bókun kvartanda. Í máli þessu var bókunin felld niður sökum þess að hann mætti ekki í upphafsflugið í bókuninni. Í skilmálum IA sem eru í samræmi við stefnu IATA, Alþjóðasamtökum flugfélaga 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 í útgefnum leiðbeiningum um túlkun á reglugerð EB nr. 261/2004 frá 10. júní 2016 eftirfarandi:

*„When a passenger who holds a reservation including an outbound and a return flight is not allowed to board on the return flight because he or she did not take the outbound flight (so-called 'no-show'), this does not constitute denied boarding within the meaning of Article 2(j). The same is true when a passenger who holds a reservation including consecutive flights is not allowed to board a flight because he did not take the previous flight(s). These two situations are usually based on the terms and conditions linked to the ticket purchased.“*

SGS hefur tekið erindið til umfjöllunar á grundvelli 126. gr. c. loftferðalaga. Það er mat SGS að sú háttsemi flugrekanda sem lýst er í erindinu falli ekki innan ramma þeirra laga og reglugerða settra á grundvelli þeirra sem stofnunin starfar eftir.

### **Ákvörðunarröð**

Málefni það er erindi kvartanda lýtur að fellur ekki undir þau lög eða reglugerðir settar á grundvelli þeirra, sem stofnunin starfar eftir. Er máli þessu af þeim sökum vísað frá.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins 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, 16. júní 2020

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson