

## Úrskurður Samgöngustofu nr. 106/2023 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI656 þann 20. nóvember 2022.

### I. Erindi

Þann 7. desember 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI656 frá Minneapolis til Kaupmannahafnar með millilendingu í Keflavík þann 20. nóvember 2022. Kvartanda var neitað um far með fluginu frá Minneapolis til Keflavíkur.

Að sögn IA var kvartanda neitað um far þar sem hann var ekki með nauðsynleg ferðagögn meðferðis til að ferðast með dýr.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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 með tölvupósti þann 13. desember 2022. Í umsögn IA sem barst þann 20. desember 2022 kom eftirfarandi fram:

Við höfum skoðað mál kvartanda sem snýr að neitun á fari í flug FI566 þann 20 nóvember síðastliðinn.

Kvartandi innritaði sig á tíma en eftir innritun tekur viðkomandi fram að hún sé með hjálpardýr með sér. Starfsmaðurinn bað um að fá að sjá dýrið og MAST skýrslu sbr. upplýsingar hér <https://www.icelandair.com/support/special-assistance/traveling-with-service-animal/>

Starfsmaður bað um að fá að sjá umrædda skýrslu en kvartandi sagðist ætla sækja hana en kom svo ekki tilbaka en fór beint á hliðið. Þá vildi kvartandi ekki sýna dýrið sem hún hafði með sér. Þetta er allt saman skráð í skýrslu hjá stöðvastjóra í MSP. Þá hringdi kvartandi inn til að spyrja um reglur varðandi það að taka kött með sér um borð en henni er þar tjáð að köttum sé ekki hleypt um borð sem hjálpardýr.

Kvartandi ber ábyrgð á að hafa rétt gögn með sér þegar hann ferðast sbr. upplýsingar hér í 13.1.1 og skilmálar sem hann samþykkir þegar kaup á farmiða eru gerð.

<https://www.icelandair.com/support/terms-and-conditions/conditions-of-carriage/>

Við látum fylgja með í viðhengi skýrslu frá stöðvastjóra í MSP.

Í skýrslu stöðvarstjóra sagði eftirfarandi:

Pax arrived to the check-in at 1700. After she checked her bag in and boarding pass was printed she advised the staff that she was traveling with a SVAN. The agent asked for the paperwork

(MAST) and to see the animal. Mrs.[...] refused to show any paperwork and advised the staff that our website doesn't show that needs to provide the info to us. Mrs [...] was advised that, in order for her to travel with a SVAN we would need to see that MAST. She agreed and told the staff that the MAST is on her laptop in the car and that she would return back to the check-in. Unfortunately Mrs. [...] never returned to the check-in and instead went with the animal to the gate. The supervisor recognized Mrs [...] and asked her again for the paperwork. Mrs. [...] refused to show any paperwork and the animal which was covered under the blanket. Check-in counters closed at 1730 that day.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 21. desember 2022. Í svari kvartanda sem barst þann 26. desember 2022 kom eftirfarandi fram:

Hello Nazi,

Thank you for the response.

The obvious is that a passenger as a consumer is only capable of completing so many tasks that are within the scope of capability with the airlines.

1. Passenger Kramer, called to book the reservation directly with Iceland Airlines because the online booking directly with Iceland Air was not accepting the transaction.
2. Passenger Kramer alerted the telephone reservation assistant that a animal would be flying. Passenger wanted the reservation assistant with Iceland Airlines to add this to the booking. (This is when the rules by the Iceland Airlines representation should have had the capability to both book the animal and document Passenger Kramer's notification of disability)
3. Passenger Kramer emailed MAST government of Iceland Airlines, Passenger Kramer is limited as to what can be done thereafter, this falls upon the airline decision as to how they can assist a passenger, thereafter. Passenger Kramer had emailed the documents to MAST. Whether Passenger Kramer had the documents in her possession at the airport upon check in, this would not matter according to Iceland Air policy. The MSP Iceland Air manager even confirmed this that the government of Iceland would have to submit the approval in the system of Iceland Airlines.
4. Iceland Airlines had a responsibility to assist Passenger Kramer, the first step of the telephone reservation, Kramer notified the airlines of her needs with the flight. Kramer notified the airline of health care challenges and limitations and the need of the animal. Iceland Airlines if capable with reservations and to do this properly should have notified the passenger Kramer that this is what is necessary to do and how to do it. The fees should have been applied upon confirmation of the ticket and the proper procedure of checking the animal with cargo if this was the only option. The Iceland Air reservation assistant should have advised and provided information as to the cargo only requirement and how this applies and risks etc. to assist the customer with correct booking.
5. This is started off course and with incorrect booking procedure beginning with Iceland Air. There may have been partial mistake as you seem to be firm on denying assistance as well as being an honorable airline company with regards to flying the Passenger with an alternative.
6. I do not seem to understand why Iceland Air refuses acknowledging Passenger Kramer's request for the fee explanation. Iceland Air refuses to explain this.
7. Iceland Air appears to intentionally be creating a bigger situation with regards to this airline that needed.

8. What are the additional supporting details this claim that fails go unrecognized? Why is Iceland Airlines failing to take this into consideration?

Why was the ticket not booked correctly by the ticketing agent when notified of disability and the requirement of an animal flying?

Why was the animal not booked for cargo rather?

Why are the fees not explained to the passenger?

Why are the government fees not reimbursed? Why did the airline offer to reimburse the government fees and not?

Why would a judge take this serious because it quite seriously appears intentional?

### **III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu**

Samgöngustofa 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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal Samgöngustofa 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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Álitaefnið í þessu máli er hvort að ákvörðun IA um að neita kvartanda um far er bótaskyld úr hendi flugrekanda á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI656 þann 20. nóvember 2022 og að honum var neitað um far þrátt fyrir að hafa verið með staðfesta farskráningu í umrætt flug og komið til innritunar tímanlega, sbr. 2. mgr. 3. 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, þjónustu og aðstoð samkvæmt 8. og 9. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá þá skýringu á hugtakinu „neitun um far“ á þá leið að farþega sé 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. reglugerðarinnar nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d af heilbrigðis- eða öryggisástæðum. Verði slíkar ástæður taldar vera fyrir hendi fellur athæfið ekki undir „neitun á fari“ samkvæmt framangreindri reglugerð.

Álitaefnið hér er hvort kvartandi eigi rétt á skaðabótum vegna neitunar á fari og endurgreiðslu á útlögðum kostnaði á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Samkvæmt gögnum málsins var kvartanda neitað um far þar sem hann var að ferðast með dýr, án þess að hafa sótt um tilskilið leyfi fyrir flutning á dýri frá Minneapolis til Kaupmannahafnar með millilendingu í Keflavík. Í málinu liggur fyrir að kvartandi gat ekki framvísað leyfi frá MAST þegar hann vildi fara um borð í flugvélina, en á upplýsingasiðu IA kom fram að óheimilt væri að ferðast með dýr frá Bandaríkjunum til Evrópu, með millilendingu í Keflavík án leyfis frá MAST.

SGS telur að umrædd neitun á fari sé réttmætt í ljósi þess að í gr. 13.1.1. í samningsskilmálum IA er tiltekið að það sé á ábyrgð farþega að afla upplýsinga um og hafa meðferðis nauðsynleg ferðagögn, áritanir og ferðaheimildir eftir því sem við á, til þess að ferðast til annarra ríkja.

Með vísan til framangreinds er það mat SGS að ekki hafi verið um neitun á fari að ræða í skilningi j- liðar 2. gr. og 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er því kröfum kvartanda hafnað.

### *Úrskurðarorð*

Kröfum kvartanda um staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu á útlögðum kostnaði úr hendi Icelandair samkvæmt 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, 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.

Reykjavík, 26. september 2023

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson