

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 38/2021 vegna kvörtunar um endurgreiðslu á flugfargjaldi.

### I. Erindi

Þann 12. maí 2021 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug nr. FI111 með Icelandair (IA) frá Reykjavík til Nuuk þann 6. maí 2021.

Kvartandi aflýsti bókuninni þann 26. apríl 2021. IA endurgreiddi kvartanda flugfargjaldið í formi ferðainneignar.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu flugfargjalds 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 12. maí 2021. Erindið var ítrekað þann 10. júní. Í svari IA sem barst þann 10. júní 2021 kom fram eftirfarandi:

„Áður en lengra er haldið bið ég ykkur innilegrar afsökunar á því hve seint hefur tekist að svara erindinu.

Kvartandi átti bókað far með félaginu frá AMS-GOH. Kvartandi hafði samband við félagið 26. apríl og óskaði eftir endurgreiðslu miða síns. Á þeim tíma voru bæði flug í miða viðkomandi enn á áætlun. Var farþegi því upplýstur um að samkvæmt skilmálum miðans væri miðinn ekki endurgreiðanlegur, að frátöldum viðeigandi sköttum og gjöldum en viðkomandi gæti þó fengið miðann endurgreiddan í formi gjafabréfs ef viðkomandi óskaði svo. 29. apríl þáði kvartandi það boð og fékk endurgreitt í formi ferðainneignar.

Að því sögðu verð ég að viðurkenna að ég skil ekki fullkomlega þessa kvörtun eða hverjar séu kröfur kvartanda. Er kvartandi að fara fram á endurgreiðslu flugmiða, bótum eða endurgreiðslu útlagðs kostnaðar?“

SGS sendi kvartanda svar IA þann 24. júní 2021. Í svari kvartanda sem barst samdægurs kom fram eftirfarandi:

„Iceland Air is / was selling nonstop Iceland to Nuuk flights / tickets it knew would have to be cancelled, given the Danish/Greenland COVID policy of the only approved flights originating from Copenhagen.

Just because I received a travel credit, does not make the situation better. It is a cheat, and a violation of numerous business practices, as they knew the policy and were simply luring

customers (and ruining their travels) with selling tickets they knew were in violation of Denmark and Greenland's COVID restrictions. Now, despite the trickery, I have to force myself to "use" a travel credit for a company I do not trust. "

### 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 stjórnarsýslulaga 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 nú SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Álitaefni þessa máls er hvort að kvartandi eigi rétt á fullri endurgreiðslu á flugfargjaldi sem hann greiddi fyrir flutning í lofti á vegum IA.

Samkvæmt a-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem fjallar um gildissvið reglugerðarinnar er það gert að skilyrði að farþegi hafi staðfesta farskráningu með því flugi sem um ræðir, nema þegar flugi er aflýst skv. 5. gr. og hafi komið til innritunar.

Með hliðsjón af gögnum málsins er skilyrði a-liðar 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar ekki uppfyllt. Í ljósi þess að kvartandi átti sjálfur frumkvæðið af því aflýsa bókun sinni á vegum IA fellur kvörtun kvartanda ekki undir gildissvið gildissvið EB reglugerðar nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### ***Ákvörðunarorð***

Kröfu kvartanda um um fulla endurgreiðslu á fargjaldi úr hendi Icelandair á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 er 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 13. október 2021

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson