

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 120/2022 vegna kvörtunar um endurgreiðslu á farangursheimild.

I. Erindi og niðurstaða Samgöngustofu

Þann 15. júlí 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI041 frá Akureyri til Keflavíkur þann 19. júní 2022.

Kvörtunarefnið í þessu máli er farangursheimild sem kvartendur bókuðu aukalega umfram þá farangursheimild sem hann hafði þegar bókað þegar hann bókaði far með flugi nr. FI041 þann 19. júní 2022. Að sögn kvartenda keypti hann síðari farangursheimildina sem hann hafði ekki þörf fyrir sökum villandi tölvupósts frá IA sem barst kvartenda í tengslum við innritun hans fyrir flugið.

Kvörtunin var send IA til umsagnar þann 15. júlí 2022. Í svari IA sem barst þann 2. júlí 2022 kom eftirfarandi fram:

Því miður þá fæst farangursheimild ekki endurgreidd líkt og kemur fram í skilmálaunum okkar hér

[https://www.icelandair.com/is/adstod/skilmalar-og-skilyrði/fyrirframgreiddur-
aukafarangur/](https://www.icelandair.com/is/adstod/skilmalar-og-skilyrði/fyrirframgreiddur-
aukafarangur/)

Það kemur fram skýrlega á miða viðkomandi að taska sé innifalin í bókuninni. Við verðum því miður að hafna kröfu kvartenda.

SGS sendi kvartendum umsögn IA þann 26. júlí 2022. Í svari kvartenda sem barst þann 27. júlí 2022 kom eftirfarandi fram:

I do not disagree that the airline ticket clearly states that the ticket purchased includes luggage. The issue arises with the misleading email at time of check-in: for passengers who purchased a ticket which includes luggage, the airline should not “encourage” the purchase of luggage at a discount at the time of issuing the boarding pass. One receives an email, clicks into the website and receives the boarding pass. It does not take much programming to indicate if the luggage allowance is included. Most airlines around the world are very clear on this point. The airline cannot expect that a passenger remembers or even carries a copy of the ticket purchased. Finally, at the airport counter, the very nice agent indicated that I should contact the airline for a refund. For me it is not the money but the principle: one has to be “honest” and not mislead.

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 þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og

stjórnsýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. þágildandi loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

SGS hefur ekki ákvörðunarvald til að taka afstöðu til kvörtunarefnis kvartenda 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.

Ákvörðunarorð

SGS hefur tekið erindið til umfjöllunar á grundvelli 126. gr. c. þágildandi 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. Kvörtun kvartenda er því vísað frá.

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 18. nóvember 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson