

Ákvörðun

Samgöngustofu nr. 145/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI681 þann 11. febrúar 2023

I. Erindi

Þann 11. júní 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI681 á vegum Icelandair (IA) þann 11. febrúar 2023 frá Keflavíkflugvelli til Salt Lake City, Bandaríkjunum með millilendingu í Seattle, Bandaríkjunum. Fluginu var aflýst og gátu kvartendur ekki nýtt sér bílaleigubíl sem þeir áttu bókaðan.

Í kvörtuninni kemur fram:

Vegna tveggja sólarhringa seinkunar hjá Icelandair misstum við af bílaleigubíl sem við áttum bókaðan og greiddan í gegnum síðu Icelandair. Því óskum við eftir endurgreiðslu bílaleigukostnaðar.

Meðfylgjandi voru viðhlítandi fylgigögn.

Kvartendur fara þannig fram á endurgreiðslu bílaleigukostnaðar, sem þeir gátu ekki nýtt sér í kjölfar aflýsingar á flugi nr. FI681 þann 11. febrúar 2023.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 12. júní 2023. Í svari IA, sem barst þann 21. júní 2023, kom eftirfarandi fram:

Kvartandi krefst endurgreiðslu á bílaleigubíl sem viðkomandi keypti í gegnum síðu Icelandair. Félagið hefur skoðað kröfu kvartanda og komist að eftirfarandi niðurstöðu.

Í notendaskilmálum Icelandair kemur fram að Icelandair tekur enga ábyrgð á þeim vefsíðum sem tengdar eru vefsíðunni en ekki haldið út af Icelandair. Þá vísast í skilmála [rentalcars.com](https://www.rentalcars.com) varðandi bótaábyrgð. Því verður félagið að hafna bótakröfu kvartanda.

Meðfylgjandi voru hlekkir á viðeigandi vefsíður með skilmálum Icelandair og Rentalcars.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 21. júní 2023. Engin frekari svör bárust frá kvartendum.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS 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 SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS 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. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu bílaleigukostnaðar sem þeir gátu ekki nýtt sér í kjölfar aflýsingar á flugi nr. FI681. Um er að ræða afleitt tjón sem leiddi af aflýsingunni. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. reglugerð EB nr. 261/2004, lögum um loftferðir nr. 80/2022 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verða kvartendur því að leita réttar síns fyrir kröfu sinni á öðrum vettvangi.

Ákvörðunarorð

Málefni það er erindi kvartenda 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 innviðaráðuneytis skv. 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu.

Reykjavík, 25. október 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson

