

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 49/2016 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI521 þann 21. febrúar 2014.

I. Erindi

Þann 20. janúar sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá þýsku flugmálastjórninni f.h. A, hér eftir kvartandi. Kvartandi átti bókað flug með flugi Icelandair (IA) FI521 frá Frankfurt til Keflavíkur þann 21. febrúar en fluginu var aflýst vegna verkfalls í Frankfurt. Kvartandi fer fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna lestarmiða.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 20. janúar. Þann 21. janúar barst svar IA þar sem fram kom að félagið hefði greitt þann kostnað sem kvartandi hafði farið fram á þrátt fyrir að bera ekki skylda til þess. Kvartanda var send umsögn IA til athugasemda, engar athugasemdir bárust.

Þann 26. október sl. óskaði SGS upplýsinga um hvort kvartandi teldi málinu lokið eða hvort hann óskaði eftir frekari endurgreiðslu. Engin svör bárust frá kvartanda.

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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. 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.

Með vísan til framangreindra málavaxta er það mat Samgöngustofu að málinu hafi verið lokið með fullnægjandi hætti þar sem sættir hafi náðst. Berist gögn um að aðilar telji málinu ekki lokið mun stofnunin endurskoða málið eftir því sem við á.

Ákvörðunarorð

SGS metur það svo að sættir hafi náðst í málinu og mun ekki aðhafast frekar.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 20. desember 2016

Ómar Sveinsson

Sigrún Henríetta Kristjánsdóttir