

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 13/2021 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI630 þann 29. júlí 2020.

### I. Erindi

Þann 9. nóvember 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) frá Boston til Zurich með tengiflug frá Keflavík til Zurich þann 20. mars 2020.

Kvartendur fara 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 11. nóvember sl. Í svari IA sem barst þann 22. janúar 2021 kom fram eftirfarandi:

Farþegi hefur þegar fengið gjafabréfin frá Icelandair, í Júlí síðastliðnum sem hann valdi sjálfur. Búið er að senda á farþega, 1. Desember og útskýra þetta nánar fyrir henni. Hún hefur ekki svarað þeim pósti. Set hérna fyrir neðan póstinn sem sendur var á hana 1. desember.

„As required in Regulation 261, our email sent at the time of the cancellation of your flights included possible solutions for rerouting or a refund in the form of either a Travel Credit or a cash refund. The form has a space that state "Should you wish to receive a refund for the cancelled flight, please fill out and submit this form" and then links you to the correct form to submit for a refund to be created an agent.

As is provided for in Article 7(3) of Regulation EC no 261/2004, a carrier may issue a refund in the form of a travel voucher, dependent on a passenger's written consent. As you have accepted the Travel Credit through that form, terms accepted, as a form of refund for the cancelled flight and the booking has been closed, we can no longer fulfill a request for a monetary refund.“

SGS sendi kvartendum svar flugrekanda þann 22. janúar 2021. Engin svör bárust frá kvartendum.

### 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. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnsýslulaga 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 mál er hvort að kvartendur eigi rétt á endurgreiðslu í formi peninga í stað ferðainneignar sem þeir hafa þegar mótttekið vegna aflýsingu á flugi þeirra á vegum IA. Samkvæmt a-lið 1. mgr. 8. gr. eiga farþegar sem kjósa þann valkost að fá endurgreitt að fullu, eftir þeim leiðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. sömu reglugerðar. Samkvæmt 3. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eiga farþegar rétt á að fá endurgreitt í formi peninga eða, ef farþeginn veitir samþykki sitt í ferðaávisun og/eða með annarri þjónustu. Með hliðsjón af gögnum málsins þá bauð IA kvartendum sannanlega endurgreiðslu bæði í formi peninga og formi ferðainneignar. Kvartendur samþykktu boð flugrekanda um ferðainneign í stað endurgreiðslu í formi peninga og í ljósi þess eiga kvartendur ekki frekari rétt á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Kröfu kvartenda er því vísað frá í ljósi þess að krafa þeirra fellur ekki undir gildissvið EB reglugerðar nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu flugfargjalds í formi peninga úr hendi IA 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 4. júní 2021

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson