

Ákvörðun

Samgöngustofu nr. 38/2025 vegna kvörtunar um endurgreiðslu sætagjalds í flugi Icelandair FI853 6. janúar 2025

I. Erindi

Þann 9. janúar 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB(kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI853 með Icelandair (IA) þann 6. janúar 2026 frá Chicago til Reykjavíkur. Að sögn kvartenda fengu þeir ekki úthlutað þeim sætum sem þeir höfðu borgað fyrir á almennu farrými.

Kvartendur fara því fram á endurgreiðslu sætagjalds, þar sem þeir fengu ekki úthlutað þeim sætum sem þau höfðu borgað fyrir.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 15. janúar 2025. Í svari IA, sem barst þann 24. janúar 2025 kemur eftirfarandi fram:

"I purchased seat 7D on the flight at a cost of \$90; see attached receipt but when went to check in seat was not available. I purchased since I need aisle seat for physical issues. My seat ended up being in cramped window in another part of plane"
**Á líklegast að vera plane en ekki plant.

Hér er augljóslega um það að ræða að kvartandi greiddi aukalega fyrir sætisval á economy farrými og er óánægður með kaupin. Slíkt verður ekki heimfært undir 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB 261/2004 um niðurfærslu á farrými og þar með fellur kvörtunin ekki undir áðurnefnda reglugerð. Afstaða félagsins er því sú að vísa beri kvörtuninni frá.

Hins vegar er kvartanda bent á að það er hægt að hafa samband við þjónustuver Icelandair og óska eftir endurgreiðslu á kaupunum á sætum með auknu fótarrými, hægt er fylla út þar til gert form á vefsíðu Icelandair:

<https://www.icelandair.com/support/contact-us/refund-request/>

Farið verður yfir beiðnina og henni svarað eins fljótt og auðið er.

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.

Erindi kvartenda lýtur að endurgreiðslu á sætagjaldi en ekki niðurfærslu á farrými og fellur þar af leiðandi utan við gildissvið 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. 466/2024 um réttindi flugfarþega. SGS hefur því ekki ákvörðunarvald til að taka afstöðu til kvörtunarefnis kvartenda.

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, 3. febrúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson