

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 1/2021 vegna kvörtunar um afbókun á staðfestri farskráningu.**

**I. Erindi og niðurstaða Samgöngustofu**

Þann 2. september 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) frá Keflavík til Denver þann 2. september og frá Denver til Keflavíkur þann 13. september 2020.

Bókun kvartenda var hluti af hópabókun. Aðrir aðilar hópsins höfðu haft samband við Icelandair áður en IA aflýsti þeim flugum sem bókuð voru undir hópabókuninni og samþykkt fyrir hönd hópsins að hópabókunin yrði felld niður og gefin út ferðainneign til allra aðila hópsins sem samsvaraði þeirri fjárhæð sem greidd var fyrir hópabókunina.

Kvartendur leituðu til SGS þann 2. september 2020 þar sem þeir voru ósáttir við að hafa móttekið endurgreiðslu frá IA í formi ferðainneignar í stað peningagreiðslu og gerðu því kröfu um að bókun þeirra yrði endurgreidd með peningagreiðslu í stað ferðainneignar.

Álitaefni þessa mál er hvort kvartendur eigi rétt á endurgreiðslu í formi peningagreiðslu vegna flugs á vegum IA þann 2. og 13. september 2020. Samkvæmt a-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem fjallar um gildissvið reglugerðarinnar er það gert að skilyrði að farþegi hafi staðfesta farskráningu með því flugi sem um ræðir svo hægt sé að leggja fram kröfu um endurgreiðslu í formi peningagreiðslu samkvæmt 3. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar.

Með hliðsjón af gögnum málsins uppfyllir mál kvartenda ekki skilyrði a-liðar 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar. Í ljósi þess að aðilar hópsins höfðu sjálfir frumkvæðið að því að óska eftir endurgreiðslu fargjaldsins áður en fyrir lá að fluginu yrði síðar aflýst. Kröfu kvartenda er því vísað frá í ljósi þess að krafa þeirra um endurgreiðslu fellur ekki undir gildissvið EB reglugerðar nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

**Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu í formi peningagreiðslu 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 4. júní 2021