

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 22/2021 vegna kvörtunar um endurgreiðslu á flugfargjaldi vegna flugs FI306 þann 24. apríl 2020.

I. Erindi

Þann 23. desember 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi bókaði og greiddi fyrir flugfargjald hjá bókunarsíðunni Supersavetravel.se. Flugíð sem um ræðir í máli þessu var á vegum Icelandair (IA) með flugi nr. FI306 frá Keflavík til Stokkhólms þann 24. apríl 2020.

Fluginu var aflýst og fer kvartandi fram á fulla endurgreiðslu á flugfargjaldinu úr hendi IA 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 28. desember 2020. Í svari IA sem barst þann 11. janúar 2021 kom fram eftirfarandi:

„Farþegi óskar eftir endurgreiðslu á flugmiða sem hann keypti í gegnum ferðaskrifstofu. Ferðaskrifstofa óskar eftir endurgreiðslu 19. Apríl. Endurgreiðsla frágengin til ferðaskrifstofu 10. júlí.

Hjálagt er miðinn eins og hann var keyptur af okkur, í norskum krónum af ferðaskrifstofu. Við höfum endurgreitt allt sem greitt var fyrir miðann. Mismunur gæti verið í annarri þjónustu ferðaskrifstofunnar sem er Icelandair algjörlega óviðkomandi.“

SGS sendi kvartanda umsögn IA þann 11. janúar 2021. Í svari kvartanda við umsögn IA sem barst samdægurs kom fram eftirfarandi:

„I had a booking KEF-ARN for Icelandair flight FI 306 for 24 April 2020, which however was cancelled on 18 April 2020.

The booking cost me SEK 446, and I requested a full refund from Icelandair. However, they said they couldn't refund me, only the online agency through which I booked, Supersavertravel. Many months later, I learned this is a lie commonly employed by airlines, and that in fact the obligation rests with the operating carrier.”

I received a refund of SEK 110.77 from Supersavertravel; I'm therefore requesting that Icelandair repay me the remaining SEK 335.23. Again, the only reason I went through Supersavertravel is because of the fraudulent statement by Icelandair.

The credit card number is NOT mine, but that of the travel agency. As I said, the airline lied to me and said they can't refund me directly, only the travel agency, even though I now know the airline is obliged to refund me. That's why I request a reimbursement of SEK 335.23.

The national enforcement body of Sweden (ARN) has issued a precedent in the matter <https://arn.se/globalassets/extern/pdf/referat-2020/referat-2020-06575.pdf>, and there's a British consumer newspaper article confirming the same <https://www.which.co.uk/news/2020/05/airlines-pass-the-buck-to-travel-agents-to-avoid-paying-refunds/>

And Article 8 of the regulation states, without exception, that the passenger is to be offered a refund or re-routing, not the agency. As the obligation lies with the airline, combined with the other evidence, it's obvious the airline needs to refund me if I ask for it.“

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 stjórnisýslulaga 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 máls er hvort að kvartandi eigi rétt á fullri endurgreiðslu frá IA á því fargjaldi sem hann greiddi til Supersavertravel.se fyrir flutning í lofti með IA.

Í því samhengi er gagnlegt að líta til lista af algengum spurningum í tengslum við réttindi farþega og svörum við þeim spurningum.¹ Framkvæmdastjórn Evrópusambandsins birti listann í maí 2020 og var hann uppfærður síðast í júlí 2020. Listinn er ekki sjálfstæð réttarheimild en upplýsingar sem hann ber með sér geta gagnast við skýringu ákvæða reglugerðar EB nr.

¹ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/travel-during-coronavirus-pandemic/travel-during-pandemic-faq_en

261/2004. Hvað þetta mál varðar kemur til skoðunar spurning nr. 9. á listanum sem er svohljóðandi:

“I bought a ticket via an online intermediary. Is it the carrier that has to reimburse or offer me a voucher?”

Under the EU passenger rights regulations, it is the operating carrier that has to fulfil its obligations vis-à-vis the passenger. In cases of travelling by air, this is either the air carrier with which the passenger has booked (i.e. with which it has concluded the (contract of carriage) or another carrier that performs the flight on behalf of the carrier with which the passenger has the contract. In the case of air travel, please note that if the flight was booked as part of a cancelled package tour, reimbursement cannot be requested from the operating air carrier, but should be sought from the organiser of the package.

EU passenger rights regulations do not deal with intermediaries or any other entity through which the passenger might have purchased the ticket. Therefore, the question as to how passengers can claim their rights from an intermediary needs to be solved by looking at the terms and conditions of the intermediary and the relevant national law. Given the large variety of these intermediaries, agents, booking platforms, ticket brokers, etc., no general reply can be given. In practical terms, in such situations passengers may find it useful to first claim reimbursement directly from the airline, and address the intermediary only where there is a confirmation that the airline has paid to the latter.“

Líkt og má sjá af svari framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins við spurningu nr. 9 þá gildir 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, um annað hvort flugrekendur sem farþegar eru í beinu viðskiptasambandi eða aðra flugrekendur sem framkvæma flug fyrir hönd þess flugrekanda sem farþegi á í beinu viðskiptasambandi við.

Í reglugerð EB nr. 261/2004 er ekki fjallað um milliliði eða aðra aðila sem selja farþegum flugfarmiða. Í svari framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins við spurningu nr. 9 kemur fram að ekki er hægt að fullyrða með almennum hætti um hvernig úrlausn slíkra mála kunni að vera..

Í svarinu er jafnframt lagt til að farþegar beini endurgreiðslukröfu vegna flugfargjalds fyrst til viðkomandi flugrekanda sem framkvæmdi það flug sem um ræðir hverju sinni. Í þeim tilvikum þegar flugrekandi sýnir fram á með sannanlegum hætti að hafa endurgreitt flugfargjaldið til viðkomandi milliliðs ber farþegum að beina næst endurgreiðslukröfunni að milliliðnum.

Kvartandi greiddi fyrir flugfargjaldið SEK 446. Samkvæmt gögnum málsins endurgreiddi Supersavetravel.se kvartanda SEK 110.77 og gerir kvartandi kröfu um að IA greiði sér eftirstöðvar að fjárhæð SEK 335.23.

Kvartandi byggir kröfu sína á að IA hafi verið starfandi flugrekandi í umræddu flugi, sbr. 7. inngangslíður EB reglugerðar nr. 261/2004 og því ber IA skylda til endurgreiða kvartanda flugfargjaldið að fullu, sbr. a-lið 1. mgr. 5. gr og a- lið 8. gr. sömu reglugerðar.

Samkvæmt gögnum málsins greiddi Supersavetravel.se NOK 607 til IA fyrir bókun kvartanda í flugi nr. FI306 þann 24. apríl 2020. Samkvæmt framlagðri staðfestingu IA hefur félagið þegar endurgreitt NOK 607 til Supersavetravel.se.

Af framangreindu leiðir að IA hefur þegar endurgreitt Supersavetravel.se að fullu þá greiðslu sem flugrekandinn móttók fyrir bókun kvartanda úr hendi þess síðarnefnda.

Ekki er að finna heimild í í reglugerð nr. 1048/2012 né í reglugerð EB nr. 261/2004 til að taka ákvörðun um endurgreiðslu á farangursgjaldi því sem kvartandi greiddi til Supersavetravel.se í ljósi þess að IA hefur þegar uppfyllt skyldu sína um endurgreiðslu fargjaldsins samkvæmt a-lið 1. mgr. 8. gr., sbr. einnig a-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012, er því kröfu kvartanda hafnað.

Ákvörðun þessi útilokar ekki að kvartandi sæki hugsanlegan rétt sinn til fullrar endurgreiðslu til Supersavetravel.se með þeim réttarræðum sem kvartanda kunna að standa til boða. Samgöngustofu brestur þó heimild til slíkrar ákvarðanatöku.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um um fulla endurgreiðslu á fargjaldi úr hendi IA á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 er hafnað.

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 10. nóvember 2021

Aron Freyr Jóhannsson

Andri Rúnar Gunnarsson