

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 4/2022 vegna kvörtunar um endurgreiðslu á flugfargjaldi vegna flugs nr. D85667 þann 18. apríl 2020.

I. Erindi

Þann 23. júní 2021 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Norwegian (NA) nr. D85667 frá Keflavík til Barcelona þann 18. apríl 2020. Fluginu var aflýst.

Kvartandi bókaði og greiddi fyrir farið hjá bókunarsíðunni Gotogate. Kvartandi hefur ekki mótttekið fulla endurgreiðslu á flugfargjaldinu.

Kvartandi fer fram á fulla endurgreiðslu á flugfargjaldi úr hendi NA 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 NA kvörtunina til umsagnar þann 23. júní 2021. Erindið var ítrekað þann 5. ágúst. Í svari NA sem barst þann 21. september 2021 kom fram eftirfarandi:

Regarding flight D85667 18.04.2020 from KEF to BCN for 4 passengers in booking reference NQ5***8. The passengers are claiming the refund of the tickets. Please note that the passengers bought the ticket through a Travel Agent or third party provider. Please see below.

According to our record, the refund of the tickets has already been processed on the 29.05.2020 to the same credit card that was used to make the booking. Please see below the proof of refund.

Therefore, we kindly ask the passengers to contact directly their Travel Agent or third party provider in order for them to deliver the amount reimbursed by Norwegian.

SGS sendi kvartanda umsögn NA þann 21. september 2021. Í svari kvartanda sem barst þann 10. október kom fram að kvartandi hafði ekki mótttekið endurgreiðslu á fargjaldinu frá bókunarsíðunni Gotogate.

Þann 25. október 2021 barst tölvupóstur frá kvartanda þar sem kom fram að bókunarsíðan Gotogate hafði endurgreitt kvartanda þá fjárhæð sem NA hafði endurgreitt til bókunarsíðunar vegna bókunar 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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. 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.

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 NA á því fargjaldi sem hann greiddi til Gotogate fyrir flutning í lofti með NA flugi nr. D85667 þann 18. apríl 2020.

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. 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

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

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 flugfermiða. 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 með flugi nr. D85667 þann 18. apríl, EUR 1145.99. Samkvæmt gögnum málsins endurgreiddi Gotogate kvartanda EUR 535.88 og gerir kvartandi kröfu um að NA greiði sér eftirstöðvar að fargjaldinu.

Samkvæmt gögnum málsins greiddi Gotogate EUR 539.6 til NA fyrir bókun kvartanda í flugi nr. D85667. Samkvæmt framlagðri staðfestingu NA hefur félagið endurgreitt EUR 539.6 til Gotogate.

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

Ekki er að finna heimild í reglugerð nr. 1048/2012 né í reglugerð EB nr. 261/2004 til að taka ákvörðun um endurgreiðslu á fargjaldi því sem kvartandi greiddi til bókunarsíðunnar Gotogate. Í ljósi þess að NA 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 Gotogate 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 NA 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 31. janúar 2021

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson