

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 159/2020 vegna kvörtunar um endurgreiðslu kostnaðar.

I. Erindi

Þann 22. júní 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) frá Vancouver til Amsterdam með tengiflug frá Keflavík til Washington þann 20. mars sl. Kvartendur aflýstu bókuninni þann 5. mars sl. og óskuðu eftir endurgreiðslu á flugvallarsköttum og gjöldum.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu kostnaðar 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 22. júní sl. Í svari IA sem barst þann 14. júlí kom fram eftirfarandi:

„Kvartandi átti far með Icelandair frá Vancouver (YVR) til Amsterdam (AMS) með millilendingu í Keflavík (KEF) 20. Mars síðastliðinn. Rúmum tveimur vikum fyrir áætlaða brottför flugsins, þ.e. þann 3. mars, hafði kvartandi samband við Icelandair með fyrirspurnir um endurgreiðslur og möguleika tengda afbókunum á fluginu vegna yfirvofandi heimsfaraldurs. Var viðkomandi við það tilefni tjáð að umrætt flug væri enn á áætlun og ætti, af heim sökum, kvartandi ekki rétt á endurgreiðslu skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004. Kvartanda var þá einnig tjáð að þrátt fyrir það gæti félagið boðið viðkomandi að breyta flugmiðanum án breytingagjalds þó fargjaldamismunur gæti átt við. Ef kvartandi vildi þrátt fyrir það afbóka flugið væri eingöngu, í samræmi við skilmála flugmiðans, viðeigandi skattar og gjöld endurgreidd. 5. mars, eftir útrekun á endurgreiðslureglum miðans, fór kvartandi fram á endurgreiðslu á viðeigandi sköttum og gjöldum. Í kjölfarið var bókun kvartanda eytt og miði viðkomandi sendur til endurgreiðslu. Var endurgreiðslan greidd var inn á greiðslukort viðkomandi 20. mars. Vinsamlegist finnið hjálögð afrit af tölvupóstsamskiptum félagsins við kvartanda.

Síðar var félagið tilneytt að aflýsa umræddu flugi og fór kvartandi við það tilefni fram á fulla endurgreiðslu. Hefur félagið þegar tjáð viðkomandi að þar sem farþegi uppfyllti ekki skilyrði 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB 261/2004 eigi viðkomandi ekki rétt á endurgreiðslu í samræmi við 5. gr. reglugerðarinnar enda hafi kvartandi hvorki átt staðfesta farskráningu né farmiða í hið aflýsta flug. Að því sögðu útrekar Icelandair

afdráttarlausu afstöðu sína að hafna beri kröfu kvartanda um fulla endurgreiðslu skv. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004.“

SGS sendi kvartendum svar flugrekanda þann 14. júlí 2020. Í svari kvartanda sem barst samdægurs kom fram eftirfarandi:

„ Thanks for the response. I wish to provide the following comments for further review:

-I tried calling Icelandair on several occasions (around March 3-17) to find out if there are more options available given the circumstances and was faced with long wait times; as things were changing daily I did not want to give up hope. I ended up hanging up on these occasions.

-I accepted the unused airport taxes/fees refund offer on March 5 because if I cannot get through to Icelandair's phone line before the flight, I may be classified as a no-show and lose everything.

-Certainly, if I waited a few days (e.g. mid-March), I could have been offered a travel voucher, and if a few days later, a full refund.

-Therefore, I would like investigation on when the policies were changed in March, and if it is possible to re-assess my claim based on these two dates:

1) When Icelandair started offering travel vouchers

2) When Icelandair cancelled the flight in question. “

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 fullri endurgreiðslu á bókun þeirra vegna flug á vegum IA þann 24. maí og 5. júní sl. 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, nema þegar flugi er aflýst skv. 5. gr. og hafi komið til innritunar. Í gögnum málsin er að finna tölvupóst sem kvartendur sendu til IA þann 5. mars sl. í tengslum við aflýsingu á bókun þeirra á vegum IA, í tölvupóstin segir:

„Yes, confirming that I would like to cancel and have unused airport taxes refunded“

Með hliðsjón af gögngm málsins uppfylla kvartendur ekki skilyrði a-liðar 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar. Í ljósi þess að þeir höfðu sjálfir frumkvæðið af því að óska eftir endurgreiðslu áður en það lág fyrir 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 kostnaður 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 4. desember 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson