

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 21/2020 vegna kvörtunar um endurgreiðslu á breytingargjaldi.

I. Erindi

Þann 23. júlí 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) með flugum nr. FI602 og FI342 þann 21. mars 2020 frá Toronto til Helsinki með tengiflugi frá Keflavík. IA aflýsti flugi FI602 sem kvartendur áttu bókað far með þann 19. mars 2020.

Þann 15. mars 2020 óskuðu kvartendur eftir breytingu á bókun þeirra og greiddu svo kallað breytingargjald. Kvartendur ferðuðust því þann 15. og 16. mars frá Toronto til Keflavíkur, frá Keflavík til Kaupmannahafnar og þaðan til Helsinki.

Kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu á breytingargjaldi að fjárhæð EUR 1.130 sem þeir greiddu fyrir breytingu á bókun þeirra til að ferðast þann 15. mars í stað 21. mars 2020. IA hafnaði kröfunni en bauð kvartendum málsbætur að fjárhæð EUR 500 í formi gjafabréfs sem kvartendur höfnuðu.

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

Kvörtunin var send til IA til umsagnar þann 23. júlí 2020. Erindið var ítrekað þann 1. september. Í svari IA sem barst þann 10. september kom fram:

„Áður en lengra er haldið bið ég ykkur að afsaka hve seint tekst að svara erindinu. Kvartandi átti bókað far með Icelandair frá Toronto í Kanada til Helsinki í Finnlandi 21. Og 22. Mars síðastliðinn. Voru flugnúmer kvartanda FI602 og FI342. Líkt og engum getur hafa dulist byrjuðu um það leyti aðgerðir ýmissa stjórnvalda, í því skyni að spyrna við fótum vegna útbreiðslu COVID-19 faraldursins, að hafa veruleg áhrif á flugsamgöngur víða um heim og neyddust ýmis flugfélög í miklum mæli til að aflýsa flugum.

15. mars síðastliðinn hafði kvartandi samband við félagið og óskaði eftir að breyta flugmiðanum sínum. Ath. á þeim tímapunkti hafði félagið ekki aflýst flugi kvartanda enda aðstæður ört breytilegar og alls óvíst hvort kleift yrði að starfrækja flugið líkt og áætlað var. Var því breyting kvartanda háð fargjaldareglum miðans. 19. Mars síðastliðinn, þegar ljóst var að kanadísk stjórnvöld, sem og íslensk, myndu ekki slaka á hertum kröfum fyrir för yfir landamæri, neyddist félagið til að aflýsa flugi FI602.

Vinsamlegast finnið hjálagðar póstsendingar til staðfestingar á aflýsingu flugs FI602.

Á þeim tímapunkti hafði kvartandi þegar breytt miða sínum og aukinheldur ferðast á áfangastað. Að því sögðu hafnar félagið alfarið endurgreiðslukröfu farþega enda falli tilfelli viðkomandi, bersýnilega, utan gildissviðs reglugerðar EB 261/2004, sbr. a-liður 2. Mgr. 3. Gr. reglugerðarinnar.

Þrátt fyrir framangreint hefur félagið, í velvildarskygni, þegar boðið kvartanda málsbætur upp á 500 evru gjafabréf og ítrekum við að það boð stendur kvartanda enn til boða kjósi viðkomandi að þiggja það.“

Samgöngustofa sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 10. september í svari kvartanda sem barst þann 12. september kom fram:

“Thank you for the response to the claim. However, I would also like to state some facts which the airline must take into account while making the decision. I had been contacting Icelandair a week before 19 March, but due to the unpredictable Covid-19 situation, we were unable to contact them through website, telephone or any other social media. It was mention on the airline website to contact the airline as soon as possible. When I went to that airport on 15 March 2020 and inquired the Icelandair representative at Toronto Airport about the actual flight on 21 and 22 March 2020, he was not sure whether the flight would operate on that date due to the rapidly changing situation. I was told that the only way Icelandair could help me at that time was to accommodate me in the current flight as they do not know how the situation will turn in the future. Therefore, I was asked to pay a refundable new ticket fee at the counter. When I argued, I was told that, at the airport counter, they cannot change the ticket, and they have to buy a new ticket for me from the agent. However, this cost will be refunded to me at later. At no point in time Icelandair representative mentioned that this is NON-REFUNDABLE CHANGE FEE. It is the responsibility of the airline to mention all the facts to me at the time I was paying these charges. Had I known earlier that these charges are not refundable, I would have decided differently.

Anyhow, the flight on 21 and 22 March was ultimately cancelled, and in case of cancellation of the flight, it is the responsibility of the airline to accommodate its passengers. Therefore, I persist that Icelandair should refund me the whole amount as their agent committed to me at Pearson Airport.”

Þann 14. júní 2021 sendi SGS fyrirspurn til IA í tengslum við umsögn flugfélagsins þar sem óskað var eftir afstöðu Icelandair varðandi meintra samskipta kvartanda við starfmann Icelandair varðandi endurgreiðslu fargjaldsins.

Í svari IA við fyrirspurn SGS sem barst þann 15. júlí 2021 kom fram eftirfarandi:

„Ég get því miður ekki séð hvað fór fram í munnlegum samskiptum kvartanda og starfsmanna á flugvellingum. Ég sé þó að Icelandair rukkaði viðkomandi ekki um breytingagjald heldur eingöngu fargjaldamismun. Var þar um ívilnandi undanþágu frá skilmálum farmiða viðkomandi að ræða. Mögulega hefur viðkomandi túlkað þá undanþágu sem loforð um endurgreiðslu.

Eins og áður segir var flug viðkomandi á áætlun þegar breytingar voru gerðar á miðanum og því ljóst að krafa um endurgreiðslu og/eða far eftir öðrum leiðum verður ekki byggð á ákvæðum reglugerðar EB 261/2004. Þá var farþegi að ferðast á Economy fargjaldi en samkvæmt slíku fargjaldi eru breytingar háðar hvoru tveggja breytingagjaldi og fargjaldamismun. Félagið hafði, eins og að framan segir, veitt ívilnandi undanþágu frá greiðslu breytingagjalds en breytingar að sjálfsdáðum (*e. voluntary*) voru þó að sjálfsögðu háðar fargjaldamismun eins og við gat átt.“

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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga nr. 37/1993 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 Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vól; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er, eða að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. Þetta gildir nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþega til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Álitaefni þessa máls er hvort að kvartendur eigi rétt á endurgreiðslu á breytingargjaldi sem þeir greiddu fyrir breytingu á bókun þeirra á vegum IA á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004 sbr. 1048/2012.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI602 og FI342 þann 21. mars 2020 og að kvartendur greiddu breytingargjald í samræmi við ferðaskilmála IA og ferðuðust þess í stað þann 15. mars 2020 á vegum IA. Kvartendur byggja kröfu sína á því að fulltrúi á vegum Icelandair á flugvöllinum í Toronto hafi fullyrt um að breytingargjaldið yrði síðar endurgreitt af hálfu IA. Icelandair hefur frá upphafi neitað ábyrgð í þessu máli og bent á skilmála sína. Það er mat SGS að þegar kvartendur samþykktu breytingu á bókun sinni og nýjan flugdag þá hafi komst á nýr samningur sem hafi verið efndur til samræmis við efni hans.

Með hliðsjón af gögnum málsins og að kvartendur breyttu bókun sinni áður áður en fyrir lá að flugi nr. FI602 var aflýst fellur krafa kvartenda ekki undir gildissvið EB reglugerðar nr. 261/2004. Kröfu kvartenda er því vísað frá í ljósi þess að krafa þeirra um endurgreiðslu á bókunargjaldi fellur ekki undir gildissvið EB reglugerðar nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Icelandair skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 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, 30. ágúst 2021

Vala Hrönn Viggósdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson