



SAMGÖNGU- OG
SVEITARSTJÓRNARRÁÐUNEYTIÐ

Ár 2021, þann 26. júlí, er í samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytinu kveðinn upp svohljóðandi

úrskurður

í máli nr. SRN20090019

Kæra Icelandair

á ákvörðun

Samgöngustofu

I. Kröfur og kærueimild

Þann 7. september 2020 barst ráðuneytinu kæra Icelandair ehf. (hér eftir nefnt IA) vegna ákvörðunar Samgöngustofu (hér eftir nefnd SGS) í máli [REDACTED] og fjölskyldu (hér eftir nefnd farþegarnir) nr. 42/2020 frá 5. júní 2020. Með ákvörðun SGS var IA gert að endurgreiða farþegunum 178.835 krónur, sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og eftir þeim leiðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. sömu reglugerðar, vegna kröfu þeirra um endurgreiðslu að fullu vegna aflýsingar sem tilkynnt var um með meira en tveggja vikna fyrirvara. IA krefst þess að hinni kærðu ákvörðun verði breytt á þá leið að félaginu verði gert að endurgreiða farþegunum 140.000 krónur í stað 178.835 króna.

Ákvörðun SGS er kærð til ráðuneytisins á grundvelli 3. mgr. 126. gr. c laga um loftferðir nr. 60/1998.

II. Kæruefni og ákvörðun SGS

IA annaðist flug nr. FI863 sem áætlað var frá Keflavík til San Francisco þann 26. júní 2020 og flug nr. FI862 sem áætlað var frá San Francisco til Keflavíkur þann 18. júlí 2020. Vegna aðlögunar og breytinga sem IA gerði á flugáætlunum félagsins í október 2019 var flug farþeganna fellt niður. Farþegunum var boðið val um far eftir öðrum leiðum eða endurgreiðslu og fóru farþegarnir fram á endurgreiðslu í samræmi við ákvæði a-liðar 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. IA endurgreiddi farþegunum miðana með sama hætti og þeir höfðu greitt fyrir þá og bakfærði 46.075 krónur á greiðslukort þeirra og 400.000 krónur á gjafabréf.

Farþegarnir notuðu það gjafabréf til kaupa á öðrum flugmiðum til sama áfangastaðar hjá IA. Fyrir þá greiddu þeir 221.795 krónur. Deilt er um endurgreiðslu eftirstöðva gjafabréfsins.

Hin kærða ákvörðun er svohljóðandi:

I. Erindi

Þann 26. desember 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá [REDACTED] (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugum Icelandair (IA) nr. FI863 og FI862 frá Keflavík til San Fransísko þann 26. júní 2020 og og tilbaka þann 18. júlí 2019. Flugunum var aflýst með meira en tveggja vikna fyrirvara og gerðu kvartendur kröfu um að fá endurgreitt flugfargjaldið að fullu.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu flugfargjalds 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 með tölvupósti þann 27. desember 2020. Í svari IA sem barst SGS þann 27. janúar 2020 kemur fram eftirfarandi:

“Likt og fram kemur í erindi kvartanda keypti kvartandi sér far með Icelandair frá Keflavík (KEF) til San Fransisco (SFO) þann 26.06.2020 og til baka sömu leið þann 18.07.2020. Vegna aðlagana og breytinga á flugáætlunum

Icelandair, sem gerðar voru í október síðastliðnum, var flug kvartanda fellt niður og viðkomandi boðið far eftir öðrum leiðum eða endurgreiðslu sbr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartendur þáðu ekki boð félagsins um far eftir öðrum leiðum og fóru fram á endurgreiðslu sbr. a-liður 1. mgr. 8. gr. áðurnefndrar reglugerðar.

Í samræmi við skilmála félagsins endurgreiddi félagið miðana til kvartanda á sama formi og greitt hafði verið fyrir miðana upphaflega eða 267.870 ISK inn á greiðslukort og 178.205 ISK inn á gjafabréf sem notuð voru til að kaupa miðana. Á þessa úrlausn féllst kvartandi ekki og fór fram á endurgreiðslu heildar fjárhæðarinnar í formi peninga, bankamillifærslu eða með öðrum þeim hætti sem mælt er fyrir um í 3. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar.

Ágreiningur, sá sem er viðfangsefni kvörtunar kvartanda, snýr því að endurgreiðslu þess hluta sem greiddur var með gjafabréfum. Fara kvartendur fram á endurgreiðslu 178.205 ISK í formi peninga en fyrir gjafabréfin voru greiddar 140.000 ISK. Að því sögðu ítrekar félagið hve hæpið það er að orðalagi a-liðar 1. mgr. 8. gr., n.t.t. „at the price at which it was bought“, verði ljáð það inntak að flugrekanda beri að endurgreiða flugfarþegum, sem verða fyrir flugröskumum, hærri upphæðir en greiddar voru fyrir miða.

Icelandair er þó, að sjálfsögðu og í samræmi við áðurnefnt ákvæði 8. gr., reiðubúið að endurgreiða kvartendum það verð sem greitt var fyrir farmiðana, hvort sem er í formi gjafabréfa og peningagreiðslna (líkt og þegar hefur verið gert) eða með peningagreiðslu sem samsvarar andlagi þess sem greitt var fyrir miðana”

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 27. janúar 2020. Í svari kvartanda sem barst samdægurs kom fram eftirfarandi:

“Við fengum póst frá Icelandair í síðustu viku og svörðuðum tilbaka. Þar ræðum við um raunvirði flugmiðans vegna réttinda hjá stéttarflélögum okkar. Í póstinum bendum við á að við greiðum punkta innan stéttarfélagsins fyrir gjafabréfin sem hægt er að kaupa tilbaka og því ætti endurgreiðslan að vera lágmarki sú upphæð sem við greiddum auk punktana sem gjafabréfin kostuðu.

Við þáðum ekki boð Icelandair um far eftir öðrum leiðum þar sem þeir buðu okkur miða á móti miða sem var ódýrari flugleið en við höfðum greitt fyrir.”

Þann 28. febrúar 2020 sendi SGS eftirfarandi tölvupóst til IA:

„Hver er aðild Icelandair að sölu gjafabréfanna til kvartanda? Samgöngustofa hefur skilist að þau viðskipti fari fram á þann hátt að þau viðskipti eigi sér stað milli stéttarfélags og félaga í stéttarfélaginu en stéttarfélagið hafi haft áður keypt gjafabréf af Icelandair. Er þessi skilningur réttur?

Er það jafnframt réttur skilningur Samgöngustofu að gjafabréfin séu gefin út fyrir tilteknu andvirði í krónum talið, ekki punktum eða öðru andvirði sem ekki er beint tilgjárfar?

Í svari IA sem barst samdægur kom fram eftirfarandi:

„Icelandair selur gjafabréf til stéttarfélags sem auglýsir bréf á sérkjörum til sinna félagsmanna (t.d. félagsmaður greir 15.000 ISK og fái bréf uppá 20.000 ISK). Félagismaður (farþegi) kaupir bréfið síðan af stéttarfélaginu á áður nefndum kjörum.

Gjafabréfin eru ávallt gefin út fyrir tilteknu andvirði sem mælt er í krónum (en ekki punktum eða öðrum ófjárgreinanlegum grunni).“

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 stjórnsýslulaga 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 SGS 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. Loftferðalög 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 fullri endurgreiðslu á flugfargjaldi úr hendi IA. Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi á vegum IA frá Keflavík til San Fransískó þann 26. júní 2020 og aftur til Keflavíkur frá San Fransískó þann 18. júlí 2020 og að báðum flugum kvartenda var aflýst með meira en tveggja vikna fyrirvara. Kvartendur greiddu alls ISK 446.705 til IA fyrir flugfargjaldið báðar leiðir, ISK 46.705 var greitt með kreditkorti og hefur sú upphæð verið bakfærð af hálfu IA á kreditkortinu. Kvartendur greiddu eftirstöðvar með gjafabréfum að upphæð ISK 400.000, IA hefur endurgreitt kvartendum vegna gjafabréfanna ISK 221.795 með rafrænni yfirfærslu.

Aðilar máls deila því um á hvað hátt eftirstöðvar að upphæð ISK 178.835 verði endurgreidd til kvartenda, þ.e. í formi reiðufé eða gjafabréfi. Kvartendur keyptu gjafabréfin hjá stéttarfélögum. Samkvæmt a-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 skal flugrekandi bjóða viðkomandi farþegum aðstoð í samræmi við 8. gr. þegar flugi er aflýst. Kvartendur gerðu kröfu um að fá endurgreitt að fullu, eftir þeim leiðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004., sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr. sömu reglugerðar. Í 3. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um greiðslur samkvæmt reglugerðinni skulu greiddar í reiðufé, með rafrænni yfirfærslu, í gíró eða með bankaávísun eða, ef farþeginn gefur til þess skriflegt samþykki, í ferðaávísun og/eða með annarri þjónustu. Að mati SGS þá voru umrædd gjafabréf gefin út í fjárhæð af IA og þeir seldu ekki kvartendum umrædd bréf, kvartendur eiga því samkvæmt reglugerðinni rétt á fullri endurgreiðslu að upphæð ISK 178.835 eftir þeim leiðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð:

Icelandar skal endurgreiða kvartendum upphæð 178.835, sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og eftir þeim leiðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. sömu reglugerðar.

III. Málsástæður IA, umsögn SGS, afstaða farþeganna og meðferð málsins í ráðuneytinu

Kæra IA barst ráðuneytinu með tölvubréfi þann 7. september 2020.

Í kæru IA kemur fram að félagið geri athugasemdir við að niðurstaða SGS innihaldi hvorki tilvísun til dómaframkvæmdar né þeirra lögskýringarsjónarmiða sem liggja henni til grundvallar. Þá gerir IA við það athugasemdir með vísan til ákvörðunar SGS að lægra sett stjórnvald hafi talið deiluefni málsaðila vera á hvaða hátt eftirstöðvar gjafabréfsins verði endurgreiddar farþegunum, það er í

formi reiðufjár með gjafabréfi. Telur IA óumdeilt að farþegarnir eiga rétt til fullrar endurgreiðslu þess gjalds sem þeir greiddu fyrir miðana auk þess sem félagið telur óumdeilt að farþegarnir eiga rétt til endurgreiðslu á því formi sem tilgreint er í 3. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. IA telur því ljóst að óumdeilt sé að ágreiningsefni aðila snúi ekki að því á hvaða hátt eftirstöðvar gjafabréfsins verða greiddar farþegunum.

Hið raunverulega álitaefni málsins telur IA vera túlkun a-liðar 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. IA vísar til úrlausnar Evrópuðómstólsins í máli nr. C-601/17 og tiltekur sérstaklega 20. efnisgrein dómsins þar sem fram kemur að við ákvörðun þeirrar fjárhæðar sem til endurgreiðslu kemur á grundvelli a-liðar 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar skuli flugrekanda bera að endurgreiða þá fjárhæð sem til hans rennur vegna kaupanna en einnig þá fjárhæð sem þriðji aðili tekur fyrir milligöngu við viðskiptin, nema sýnt þyki að mati dómstóla í viðkomandi ríki að flugrekandanum hafi ekki verið kunnugt um gjaldtöku þriðja aðila. Máli sínu til stuðnings vísar IA einnig til niðurstöðu Eystri-Landsréttar í Danmörku í máli B-2019-17 þar sem deilt var um upphæð endurgreiðslu en farþeginn í því máli hafði keypt farmiða með fríðindapunktum. Niðurstöður héraðsdóms og Eystri-Landsréttar voru að farþeginn ætti rétt til endurgreiðslu þess raunvirðis sem hann lét af hendi og skyldi endurgreiðslan vera með þeim hætti sem greinir í 3. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

IA telur óumdeilt að farþeginn hafi greitt fyrir farseðlana með greiðslukorti og gjafabréfum. IA telur einnig óumdeilt að gjafabréfin hafi fengist á sérkjörum í gegnum stéttarfélög farþeganna og þeir hafi greitt 140.000 krónur fyrir gjafabréf að andvirði 178.205 króna. Félagið hafi þegar boðið farþegunum endurgreiðslu í samræmi við 3. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að andvirði þeirrar upphæðar sem þeir greiddu fyrir gjafabréfin. IA telur ekki vafa á því að í orðum a-liðar 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar felist ekki að farþegar geti átt rétt á endurgreiðslu umfram það sem þeir upprunalega greiddu fyrir miðann, óháð því hvort greiðslan var í formi reiðufjár eða gjafabréfa, í gegnum þriðja aðila eða milliliðalaus.

Þá gerir IA athugasemdir við birtingu ákvörðunarinnar af hálfu SGS. IA hafi komist að því við skoðun á vef SGS að ákvörðun í málinu lægi fyrir. Þá hefði félagið vísað til hennar í öðrum ótengdum málum en ákvörðunin hefði enn ekki verið birt forsvarsmönnum félagsins sem áttu

hagsmuna að gæta af niðurstöðu málsins. Ákvörðunin hefði ekki verið birt fyrir en IA óskaði endurskoðunar hennar í samræmi við 1. mgr. 23. gr. stjórnisýslulaga nr. 37/1993. Þeirri beiðni hafi verið hafnað með svari 22. júní og með svarinu hafi ákvörðunin borist og verið birt.

Kæran var send SGS til umsagnar með bréfi ráðuneytisins dags. 10. september 2020. Umsögn SGS barst ráðuneytinu með bréfi móttæknu 7. október 2020.

SGS viðurkennir að mistök urðu við birtingu ákvörðunarinnar og miðaði kærufrest þess vegna við þann dag sem ákvörðunin var tilkynnt IA, þann 22. júní 2020.

SGS hafnar þeirri lögskýringu IA að þeir dómar sem félagið vísar til eigi við í málinu. Í máli Evrópudómstólsins nr. C-601/17 hafi aðstæður verið þannig að farþegi hafi keypt flug af flugrekanda í gegnum millilið og greitt hærra verð en runnið hafi til flugrekandans. Dómstóllinn hafi í málinu komist að þeirri niðurstöðu að farþeginn ætti í því tilviki rétt á endurgreiðslu þeirrar fjárhæðar sem hann greiddi nema sá mismunur sem var á verðinu hafi verið innheimtur án vitneskju flugrekandans.

SGS telur að greinarmun verði að gera á sambandi flugrekanda og milligönguaðila, svo sem ferðaskrifstofu og á sambandi flugrekanda og stéttarfélags þegar gjafabréf er selt að tiltekinni fjárhæð. Þá telur SGS í fyrsta lagi gjafabréf vera annars eðlis en flugmiði sem keyptur er beint af flugrekanda, þau hafi ákveðinn gildistíma og séu gefin út að tiltekinni fjárhæð óháð því hvaða verð var greitt fyrir þau. Í öðru lagi geti gjafabréf verið framseljanleg og eftir atvikum seld öðrum aðila en upprunalega keypti þau á lægra eða hærra verði en greitt var fyrir þau. Flugmiðar sem keyptir hafa verið séu almennt ekki framseljanlegir nema gegn sérstöku gjaldi. Í þriðja lagi sé andlag viðskipta aðila um flugfarið sjálft en andlag viðskipta um gjafabréf sé gjafabréfið sjálft. Óháð því hve margir milliliðir séu í viðskiptum um flugfar ljúki slíkum viðskiptum á því að farþegi fái flugmiða eða aðra staðfestingu á kaupum flugmiða í hendurnar. Þessu sé ekki til að dreifa í viðskiptum með gjafabréf og geti kaupandi átt gjafabréfið eins lengi og gildistími þess segir áður en hann fjárfestir í flugfari. Þá geti kaupandi gjafabréfs ákveðið að fjárfesta ekki í flugfari og látið gjafabréfið renna út. Framangreint leiði að mati SGS til þess að viðskipti með gjafabréf sem IA hefur gefið út til handa stéttarfélögum í endursölu til félagsmanna sinna séu svo eðlisólík

viðskiptum um flugfar í gegnum millilið sem selur kaupanda flugfar að ekki verði byggt á fordæminu við úrlausn málsins.

Varðandi dóm Eystri-Landsréttar í Danmörku í máli B-2019-17 vekur SGS athygli á því að dómurinn hefur ekki verið birtur svo að rökstuðningur dómsins sé aðgengilegur SGS. IA hafi þá ekki lagt hann fram á fyrri stigum málsins svo að unnt væri að rýna rökstuðning dómsins í ljósi málsatvika. Vill SGS því skora á ráðuneytið að óska þess við IA að hann verði lagður fram og jafnframt vill SGS óska þess að fá að koma að frekari athugasemdum vegna málsins þegar hann liggur fyrir.

SGS telur þó að því er stofnunin kemst næst að dómur Eystri-Landsréttar Danmerkur í máli B-2019-17 varði rétt farþega til endurgreiðslu í peningum fyrir flugfar sem hann hafði greitt fyrir með svokölluðum „bónus-punktum“. Slíkir punktar séu hluti af vildarkerfi flugrekanda og geti slíkt fríðindakerfi ekki jafnast til gjafabréfa sem keypt eru í endursölu hjá stéttarfélagi. Í fyrsta lagi sé enginn milligönguaðili um útgáfu slíkra fríðindapunkta og í öðru lagi sé engin upphæð greidd fyrir þá. SGS líti því svo á að atvik málsins séu ekki svo sambærileg að byggt verði á því við úrlausn málsins.

Kjarna málsins telur SGS að IA hafi gefið út gjafabréf að ákveðinni fjárhæð sem selt er tilteknum aðila fyrir lægra endurgjald en fjárhæð bréfsins segir til um. Sá aðili áframselji bréfið öðrum sem nýti það til kaupa á flugmiðum hjá IA þar sem andvirði bréfanna sé sú fjárhæð sem tilgreind er á þeim. Þar sem IA gefi gjafabréfin út að tiltekinni fjárhæð með þessum hætti verði IA að mati SGS gert að endurgreiða þau með þeim hætti og eftir þeim leiðum sem greinir í 3. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 svo að tilgreint verðmæti gjafabréfanna. Því telur SGS rétt að staðfesta hina kærðu ákvörðun.

Með bréfi ráðuneytisins 8. október 2020 var IA gefinn kostur á að gæta andmælaréttar gagnvart sjónarmiðum SGS. Bárust þau ráðuneytinu með tölvubréfi IA móttæknu 30. október 2020.

Í andmælum IA kemur fram að félagið geri athugasemdir við þær röksemdir stjórnvaldsins að líta eigi framhjá álitaefni máls Evrópuðómstólsins nr. C-601/17 vegna mismunandi eðlis

milligöngumanns um kaupin. Það telur IA ganga í berhögg við meginreglu EES-samningsins um einsleitt efnahagssvæði, sbr. 3. gr. hans, og bendir á að hann var lögfestur hér á landi með lögum nr. 2/1993. Þá telur félagið það ganga gegn orðalagi reglugerðar EB nr. 261/2004 sem og meginreglum kauparéttar að farþegar endurheimti hærra verðmæti en þeir hafa greitt fyrir söluhlut í tilviki riftunar. SGS hafi hvorki í umsögn sinni né ákvörðun vikið að því hvers vegna ætti að víkja frá umræddum meginreglum.

IA gerir athugasemdir við þær röksemdir SGS að gjafabréf séu framseljanleg og beri því að endurgreiða þau að nafnverði. IA vill í þessu samhengi vísa á skilmála bréfanna þar sem fram komi að þau séu hvorki framseljanleg né að þau hafi „peningagildi“ eins og SGS haldi fram. Telur IA því ástæðu til að gera athugasemdir við málsmeðferð stjórnvaldsins þar sem SGS hafi ekki að mati IA sinnt rannsóknarskyldum sínum varðandi efnisatriði málsins.

Þá finnur IA að því sem félagið segir útúrskýringu stjórnvaldsins um andlag kaupa flugfarseðla sem IA telur SGS aðeins gera í því skyni að geta haldið fast við fyrri röksemdarfærslu.

Varðandi fordæmisgildi dóms Eystri-Landsréttar í Danmörku vill IA benda á að það er ekki í verkahring fyrirtækja eða þegna þeirra ríkja sem aðild eiga að EES-samningnum að vinna að markmiðum hans og tryggja einsleita réttarframkvæmd á svæðinu. IA vísar þá til 3. gr. EES-samningsins þar sem tekið er fram að aðildarríki skuli „gera allar viðeigandi almennar eða sérstakar ráðstafanir til þess að tryggja að staðið verði við þær skuldbindingar sem af samningi þessum leiðir“ og því telji félagið dóma annarra aðildarríkja geta skipt máli í því skyni að tryggja þá einsleitu réttarframkvæmd sem stefnt er að með lögum nr. 2/1993. SGS sé því í lófa lagið að nálgast dóminn telji það hann skipta máli fyrir framkvæmd EES-samningsins. IA lýsir því yfir að félagið hafi meiri háttar áhyggjur af því að fyrirsvarsmenn SGS telji það þeirra að vinna að einsleitri framkvæmd samningsins. SGS sé falið ríkisvald að stjórnskipunarlögum.

Kjarna málsins telur IA þann að farþegarnir hafi greitt 140.000 krónur fyrir gjafabréf sem nýtt hafi verið hjá IA til kaupa á flugi. Því flugi hafi verið aflýst og kvartandi þar af leiðandi átt rétt til endurgreiðslu í samræmi við 3. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar og í samræmi við niðurstöðu Evrópudómstólsins í máli nr. C-601/17 og

almennar meginreglur kauparéttar telur IA ljós að farþegarnir eiga rétt til endurgreiðslu þess gjalds sem greitt var fyrir miðann, í þessu tilviki 140.000 krónur. Því vísar IA sérstaklega til orðalags 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar þar sem fram kemur að farþegar eigi rétt til endurgreiðslu í samræmi við ákvæði 3. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar á upprunalegu verði flugmiðans eða á ensku, „of the full cost of the ticket at the price at which it was bought“.

Með bréfi ráðuneytisins 23. september 2020 og 8. október var farþegunum gefinn kostur á að koma að frekari sjónarmiðum vegna málsins. Frekari athugasemdir bárust ráðuneytinu ekki af hálfu farþeganna.

IV. Niðurstaða ráðuneytisins

Krafa IA er sú að hinni kærðu ákvörðun verði breytt á þá leið að félaginu beri að endurgreiða farþegunum 140.000 krónur í stað 178.835 króna sem IA var með ákvörðunarorði SGS í hinni kærðu ákvörðun gert að greiða.

Líkt og fram kemur í ákvörðun SGS fjallar 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. Var reglugerð þessi innleidd hér á landi með reglugerð nr. 1048/2012. Samkvæmt 2. gr. þeirrar reglugerðar er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita er fjallað í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt a. og b-lið 1. mgr. 5. gr. skal farþegum þegar flugi er aflýst og tilkynnt um það með þeim hætti sem greinir í i)-lið c-liðar 1. mgr. 5. gr., boðin aðstoð í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar.

Fyrir liggur að flugi farþeganna frá Keflavík til San Francisco sem áætlað var þann 26. júní 2020 og flugi þeirra frá San Francisco til Keflavíkur sem áætlað var þann 18. júlí 2020 var aflýst með meira en tveggja vikna fyrirvara. Farþegunum var í samræmi við 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 boðið að velja á milli flugfars eftir öðrum leiðum og endurgreiðslu og fóru þeir fram á

endurgreiðslu, sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Fyrir miðana höfðu farþegarnir eins og fram kemur á greiðslukvittun greitt 446.075 krónur, þar af 46.075 krónur með greiðslukorti og 400.000 krónur með gjafabréfi. IA endurgreiddi miðana með sama hætti og farþegarnir höfðu greitt fyrir þá. Farþegarnir keyptu þá aðra flugmiða og greiddu fyrir þá með gjafabréfinu. Deilt er um endurgreiðslu þess sem eftir stendur af gjafabréfinu.

Farþegarnir krefjast endurgreiðslu andvirðis eftirstöðva gjafabréfsins í samræmi við 3. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. IA telur hins vegar að félaginu beri að greiða 140.000 krónur sem félagið segir vera þá upphæð sem farþegarnir greiddu fyrir það sem eftir stendur af gjafabréfinu. Krafa farþeganna er því endurgreiðslukrafa. Þá var upphaflega gjafabréfið útgefið að fjárhæð 400.000 króna og hluti þess síðar notaður til kaupa á öðrum flugmiðum eða 221.795 krónur. Eftirstöðvar gjafabréfsins eru því 178.205 krónur og um eftirstöðvarnar deila aðilar.

Krafa farþeganna er til komin vegna aflýsingar flugs og er ekki deilt um það. Þar sem farþegarnir óskuðu endurgreiðslu áttu þeir óumdeildan rétt til endurgreiðslu í samræmi við a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. 3. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar. IA endurgreiddi fargjaldið þrátt fyrir það að stærstum hluta með útgáfu gjafabréfs að fjárhæð 400.000 króna án þess að fyrir lægi skriflegt samþykki farþeganna fyrir því. Vill ráðuneytið áréttta að ákvæði reglugerðarinnar verða ekki skýrð á þann hátt að félaginu hafi verið heimilt að endurgreiða með öðrum hætti en sérstaklega er heimilaður án skriflegs samþykkis samkvæmt 3. mgr. 7. gr., nema fyrir hefði legið skriflegt samþykki farþega, sem var ekki í þessu máli.

Kemur þá til skoðunar krafa IA þess efnis að félaginu verði gert að endurgreiða farþegunum þá greiðslu sem þeir raunverulega létu af hendi fyrir gjafabréfin en ekki fullt andvirði þeirra. Líkt og IA bendir á í stjórnslukæru ræðst niðurstaða þess af túlkun a-liðar 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. IA styður kröfur sínar með vísan til dómafordæma frá Eystri-Landsrétti í Danmörku og Evrópudómstólnum. Í máli B-2019-17 fyrir Eystri-Landsrétti voru málsatvik þau að farþegi hafði keypt flugmiða með fríðindapunktum. Eftir að fluginu var aflýst fór farþeginn fram á endurgreiðslu í samræmi við 3. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og taldi dómstóllinn hann eiga rétt til endurgreiðslu þeirra fjármuna sem hann lét af hendi fyrir miðann sem var þá andvirði

fríðindapunktanna. Í máli C-601/17 fyrir Evrópudómstólnum var til álita hvort farþegi ætti rétt til endurgreiðslu þeirrar fjárhæðar sem flugfélaginu hafði verið greidd fyrir flugmiða eða þeirrar fjárhæðar sem hann hafði greitt fyrir flugmiðann, þar sem hann hafði keypt miðann af þriðja aðila sem tók greiðslu fyrir milligönguna. Komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að endurgreiðslukrafa farþega skyldi taka til þess sem þeir létu af hendi nema í þeim tilvikum sem flugrekanda væri ókunnugt um milligöngu þriðja aðila.

Með dómi Evrópudómstólsins í máli C-601/17 féllst Evrópudómstóllinn því á ríkari rétt farþega til endurgreiðslu en leiðir berum orðum af ákvæðum reglugerðar EB nr. 261/2004. Það er mat ráðuneytisins að ekki verði gagnályktað frá niðurstöðu dómsins svo að réttur farþega til endurgreiðslu samkvæmt a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar verði takmarkaður með þeim hætti sem IA heldur fram að eigi að gera. Aftur á móti leiðir af textaskýringu ákvæðisins og almennri málvenju að farþegi á rétt til endurgreiðslu þeirrar fjárhæðar sem hann greiddi fyrir flugmiðann. Skiptir þar ekki máli hvað farþegi greiddi fyrir gjafabréf sem notað er til kaupa á flugmiða heldur hvað greitt var fyrir flugmiðann.

Af gögnum málsins liggur fyrir að fyrir flugmiðana sem farþegarnir keyptu og endurgreiðslukrafan varðar greiddu þeir 446.075 krónur, þar af 46.075 með greiðslukorti og 400.000 kr. með gjafabréfi sem útgefið var af IA að fjárhæð 400.000 króna. Eiga þeir skýran rétt til endurgreiðslu þess og hefði IA því réttilega borið að endurgreiða farþegunum 446.075 krónur með þeim hætti sem tilgreindur er í 3. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og heimilaður er án undirritaðs samþykkis þar sem slíkt lá ekki fyrir í málinu. Sökum þess að það misfórst og farþegarnir hafa þegar notað hluta gjafabréfsins, 221.795 krónur til kaupa á öðrum flugmiðum verður IA gert að endurgreiða farþegunum eftirstöðvar gjafabréfsins, 178.205 krónur, með þeim hætti sem tilgreindur er í 3. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar.

Varðandi athugasemdir IA við birtingu ákvörðunar SGS skal tekið fram að SGS hefur gengist við því að mistök urðu af hálfu stofnunarinnar við birtingu ákvörðunarinnar. Því var kærufrestur miðaður við þann dag sem ákvörðunin var birt fyrir kæranda. Ráðuneytið áréttar í því skyni að um birtingu stjórnvaldsákvæðana gilda stjórnisýslulög nr. 37/1993. Birta skal ákvarðanir í samræmi við 20. gr. laganna, eftir að stjórnvald hefur tekið ákvörðun í málinu sbr. 1. mgr. 20. gr. og vanda

verður alla málsmeðferð, frá upphafi til enda. Eins og fram kemur í greinargerð með lögnum og leiðir af eðli máls og réttaröryggissjónarmiðum verður að birta aðila ákvörðun sem á að skuldbinda hann. Skal það gert án ástæðulausrar tafar og verður ákvörðun bindandi þegar hún kemur til aðila, sbr. 2. málsl. 1. mgr. 20. gr.

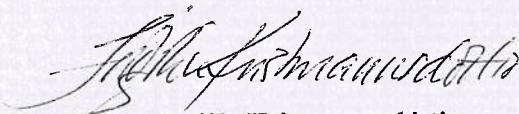
Með vísan til þess sem að framan hefur verið rakið er það niðurstaða ráðuneytisins að breyta beri ákvörðun SGS á þann veg að IA beri að endurgreiða farþegunum 178.205 krónur samkvæmt a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, eftir þeim leiðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar.

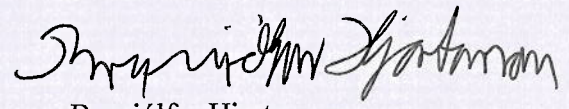
Uppkvaðning úrskurðar hefur dregist vegna mikilla anna í ráðuneytinu og er beðist velvirðingar á því.

Úrskurðarorð:

Hinni kærðu ákvörðun Samgöngustofu nr. 42/2020 frá 5. júní 2020, er breytt á þann veg að Icelandair beri að endurgreiða farþegunum 178.205 krónur samkvæmt a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, og eftir þeim leiðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, vegna aflýsingar á flugi Icelandair frá Keflavík til San Francisco þann 26. júní 2020 og frá San Francisco til Keflavíkur þann 18. júlí 2020.

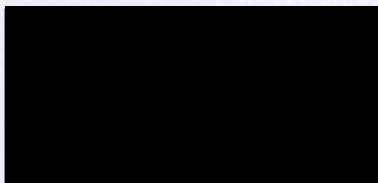
Fyrir hönd ráðherra


Ingilín Kristmannsdóttir


Brynjólfur Hjartarson

Frumrit:

Icelandair Group hf.
Reykjavíkurlflugvelli
101 Reykjavík



Afrit:

Samgöngustofa
Ármúla 2
108 Reykjavík