

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 154/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI689 og FI688 þann 31. mars og 15. apríl 2020.

I. Erindi

Þann 24. júní 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með Icelandair (IA) nr. FI689 og FI688 frá Keflavík til Orlando þann 31. mars 2020 og tilbaka þann 15. apríl 2020.

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 25. júní 2020. Í svari IA sem barst SGS þann 14. júlí 2020 kemur fram eftirfarandi:

“Því miður hefur endurgreiðsludeildin okkar ekki náð að afgreiða þessa beiðni. Það er, eins og kannski gefur að skilja, gríðarlegt magn mála sem bíða afgreiðslu og endurgreiðsludeildin hjá okkur að gera sitt besta við erfiðar aðstæður. Ég hef þetta þó skráð hjá mér og vona að þetta náist fyrir vikulok.”

SGS sendi kvartendum svar IA þann 14. júlí 2020. Þann 21. júlí sendi IA staðfestingu til SGS að endurgreiðslan var framkvæmd þann 17. júlí. Í svari kvartenda sem barst þann 21. júlí kom fram eftirfarandi:

„Þetta er ekki komið inná kreditkortid mitt ennþá en ég fékk gjafabréf fyrir hluta af upphæðinni, þ.e. upphæðina sem ég keypti með gjafabréfi en ég hefði viljað fá endurgreitt að fullu og engin gjafakort þar sem þeir eru búnir að fá gjafabréfin greidd með peningum að fullu. En væntanlega get ég ekkert gert í því.“

Þann 23. júlí sendi SGS tölvupóst til IA þar sem flugrekandum var tilkynnt um að kvartendur hefðu einungis fengið endurgreitt það sem borgað var með greiðslukorti og vísaði til ákvörðunar Samgöngustofu nr. 42/2020 varðandi afstöðu stofnunninnar um endurgreiðslu vegna gjafabréfa.

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 stjórnáskilulaga 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 flug á vegum IA frá Keflavík til Orlando þann 31. mars 2020 og aftur til Keflavíkur frá Orlando þann 15. apríl 2020, flugum kvartenda var aflýst. Kvartendur greiddu alls ISK 285.425 til IA fyrir flugfargjaldið báðar leiðir, ISK 45.425 var greitt með kreditkort og hefur sú upphæð verið bakfærð af hálfu IA á kreditkort. Kvartendur greiddu eftirstöðvar með gjafabréfum að upphæð ISK 240.000.

Aðilar máls deila því um á hvað hátt eftirstöðvar að upphæð ISK 240.000 verði endurgreidd til kvartenda, þ.e. í reiðufé eða með gjafabréfi. Kvartendur keyptu gjafabréfin hjá stéttarfélagi. 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. 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. Með vísan til þessa eiga kvartendur rétt á fullri endurgreiðslu að upphæð ISK 240.000 eftir þeim leiðum sem kveðið er á um í framangreindu ákvæði.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal endurgreiða kvartendum upphæð 240.000, 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.

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, 13. nóvember 2020

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson