

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 155/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI532 þann 3. apríl 2020.

### I. Erindi

Þann 28. maí 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDEF (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI532 frá Keflavík til München þann 3. 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 2. júní 2020. Í svari IA sem barst SGS þann 13. júlí 2020 kemur fram eftirfarandi:

*“Biðst afsökunar á því hve seint þetta hefur gengið. Endurgreiðslan hefur verið greidd og ætti að sjást á reikningi kvartanda fljótlega.”*

SGS sendi kvartendum svar IA þann 13. júlí 2020. Þann 10. ágúst upplýstu kvartendur SGS um að IA hafði millifært aðeins brot af fargjaldinu. Þann 11. ágúst sendi SGS beiðni til IA þar sem flugrekandinn var beiðin um að taka afstöðu til athugasemdar kvartanda varðandi millifærsluna sem send hefði verið kvartendum. Í svari IA sem barst þann 12. ágúst kom fram eftirfarandi:

*“Kvartandi átti tvær bókanir hjá Icelandair, þrátt fyrir að upphafleg kvörtun hafi eingöngu borið með sér að um eina bókun væri að ræða. Voru bókunarnúmer kvartanda annarsvegar K\*\*\*\*P og hinsvegar J\*\*\*\*Z.*

*Síðarnefnda bókunin var greidd að hluta með gjafabréfum og hluta með greiðslukortafærslu. Líkt og áður hefur komið fram í samskiptum okkar við Samgöngustofu eru endurgreiðslur, almennt, afgreiddar á þann veg sem kaup fara fram og var þetta tilfelli engin undantekning. Þegar kvartandi óskaði eftir því að endurgreiðsla yrði innt af hendi á því formi sem um er fjallað í 3. mgr. 7. gr. brást félagið, að sjálfsögðu, við því og endurgreiddi afganginn af miðakostnaði kvartanda og felldi úr gildi gjafabréfið sem ég vísa til hér að framan. Ef einhverjar athugasemdir og/eða vankantar eru til staðar hvað þá afgreiðslu varðar má viðkomandi, endilega, láta okkur vita enda illgerlegt að koma úrbótum í kring öðruvísi.*

*Hvað fyrrnefndu bókunina áhrærir þá greiddi farþegi fyrir hana með greiðslukorti 51.885 kr. Og hefur, líkt og skilaboð kvartanda bera með sér, sú upphæð verið endurgreidd af Icelandair. Líkt og ótal sinnum hefur komið fram getur það tekið einhverja daga fyrir færslu að birtast á greiðslukortayfirliti viðkomandi og hefur tölunni 5-7 virkir dagar verið kastað fram í því samhengi. Vart þarf að taka fram að sá tími er enn ekki liðinn og hvetjum við kvartanda til að ganga úr skugga um það við sinn viðskiptabanka/greiðslukortafyrirtæki að greiðsla hafi að sanni ekki skilað sér. Kvartandi heldur því þá fram að þetta sé eingöngu brot upphæðarinnar sem ég verð að viðurkenna að vekur furðu svo ekki sé harðar að orði kveðið. Vinsamlegast finnið hjálagað afrit af farseðli kvartanda fyrir bókunina K\*\*\*\*P.*

*Að framangreindu sögðu er þó ljóst að þegar flækjustig, fjöldi bókana, fjöldi greiðslumáta og farseðla verður mikill getur, að sjálfsögðu, ávallt eitthvað hafnað milli skips og bryggju og ekki útilokað að mér sé að yfirsjást eitthvað sem endilega má benda á svo við getum lagfært málin með kvartanda. Þá eru hinar núnirjándi fordæmalausu aðstæður auk gríðarlegs álags á endurgreiðsludeild Icelandair ekki til einföldunar en við gerum, að sjálfsögðu, allt sem í okkar valdi stendur til að afgangreiða allar beiðnir eins fljótt og auðið er.*

*Ég ítreka því að kvartandi má endilega senda okkur athugasemdir sínar, hafi eitthvað farið úrskeiðis, og við munum í kjölfarið, að sjálfsögðu, taka til athugunar.”*

Þann 13. ágúst 2020 sendi SGS svar Icelandair til kvartanda. Í svari kvartanda sem barst þann sama dag kom fram m.a. að kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu í samræmi við ákvæði laganna sem heimila ekki endurgreiðslu í formi gjafabréfa nema með skriflegu samþykki sem kvartendur höfðu aldrei veitt og ítrekuðu því kröfu um fulla endurgreiðslu.

SGS sendi svar kvartanda til IA þann 19. ágúst og óskaði eftir að félagið tæki afstöðu til athugasemda kvartanda. Þann 24. ágúst barst svar frá IA þar sem félagið staðfesti að hafa sent endurgreiðslu að upphæð ISK 51.885 og að endurgreiðslan hafi verið framkvæmd þann 7. ágúst. Þann 24. ágúst sendi SGS beiðni til IA þar sem flugrekandanum var bent á skoða málið varðandi endurgreiðsluna betur í ljósi þess að endurgreiðslan sem kvartandi móttók var að upphæð ISK 33.613. Engin frekari svör bárust frá IA.

### **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 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 München 3. apríl 2020. Kvartendur greiddu alls ISK 265.338 til IA fyrir flugfargjaldið. ISK 33.613 var greitt með kreditkorti og hefur sú upphæð verið endurgreidd. Kvartendur greiddu eftirstöðvar með gjafabréfum að upphæð ISK 265.338.

Aðilar máls deila því um á hvað hátt eftirstöðvar að upphæð ISK 265.338 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. Með vísan til þessa eiga kvartendur rétt á fullri endurgreiðslu að upphæð ISK 265.338 eftir þeim leiðum sem kveðið er á um í framangreindu ákvæði.

#### *Ákvörðunarorð*

Icelandair skal endurgreiða kvartendum upphæð 265.338, 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