

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 47/2015 vegna erindis um bókunargjöld

I. Erindi

Þann 8. janúar 2015 barst Samgöngustofu (SGS) erindi frá A (kvartandi), þar sem kvartandi fór þess á leit við stofnunina að hún úrskurðaði um lögmæti þess að flugfélögin Icelandair (IA) og WOW air (WOW) leggðu á bókunargjald þegar ferðir væru bókaðar á internetinu.

Í erindi kvartanda kemur fram að kvartandi geti ekki séð að umrædd flugfélög „*séu með neinn fyrirvara á því að þótt þú gangir frá sjálfur þinni að þú verðir rukkaður um þetta kr. 999 bókunargjald hjá WOW og kr. 500 hjá Icelandair, þetta er ekki tekið fram í upphafi bókunarferils heldur kemur þetta fram í lok bókunarferils og er því alls ekki valkvætt að mínu mati heldur fast gjald fyrir að bóka sig með þeim í flug. Ef þetta er ekki valkvætt gjald, þá tel ég það eiga að vera inni í fargjaldinu því ekki er hægt að fljúga með þeim nema borga þetta gjald. Ég tel að skattar og opinber gjöld séu af allt öðrum meiði og þar kemur sundurliðunin fram.*

Bæði félögin eru með umtalsvert af valkvæðum gjöldum, s.s. þjónustugjald ef þú hringir inn og lætur þjónustufulltrúa bóka ferðina fyrir þig, matarkaup, farangur og allt það, sem er fullkomlega eðlilegt að mínu mati enda valkvætt, nema skattarnir, en þetta bókunargjald set ég spurningarmerki við.

Mér þætti því eðlilegt viðkomandi stofnanir, þ.e. Neytendastofa og einnig Samgöngustofa myndu skoða þetta dæmi og úrskurða um lögmæti þess, og ef lögmætt, þá rökstyðja af hverju þetta eigi ekki að vera inni í fargjaldinu. „

Kvartandi sendi sambærilegt erindi til Neytendastofu.

II. Málavextir og bréfaskipti

Þann 21. janúar 2015 óskaði SGS eftir umsögn IA og WOW við framangreindu erindi. Í svari frá IA þann sama dag kemur fram að bókunargjald sé það gjald sem sett sé upp vegna bókunar sem gerð er og að það sé hluti af heildarfargjaldi við bókun ferðar.

Í svarinu kemur m.a. fram: „*bókunargjald er samsvarandi þjónustugjaldi sem mörg fyrirtæki á markaði hafa, og hjá Icelandair er það mismunandi eftir því hvar bókun á sér stað. Það kemur skýrt fram á neti okkar og við bókun að bókunargjald er til staðar við bókun ferðar.*“

SGS óskaði eftir frekari útskýringu IA þann 15. maí og þann 22. maí sl. barst svar frá IA þar sem fram kemur að gjaldið sé það sama fyrir alla sem bóka á netinu, þ.e. 500 kr. á hvern farþega. Fyrir þá sem bóka hjá sölufulltrúa í söludeild sé það 3000 kr. á hvern farþega.

Svar barst frá WOW þann 9. apríl 2015. Í svarinu kemur fram að erfitt sé að gefa upp nákvæma upphæð varðandi bókunargjald. Nánar tiltekið segir í svari WOW að „um er að ræða breytilegt gjald sem ræðst af fjölda flugferða og hversu margir eru að bóka flug saman. Dæmi um þetta er ef viðskiptavinur vill fljúga einn aðra leið til London greiðir hann 999 kr ofan á auglýst verð. Ef viðskiptavinur fer með fjögurra manna fjölskyldu til London og ætlar að fljúga fram og til baka greiðir hann 125kr ofan á auglýst verð.“

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Á grundvelli 126. gr. c. laga nr. 60/1998 um loftferðir, (loftferðalaga) gildir að telji neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum þessum eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra getur hlutaðeigandi beint kvörtun til Samgöngustofu um að hún láti málið til sín taka.

Á þessum grundvelli hefur SGS skoðað hvort krafa framangreindra flugfélaga um bókunargjöld við farmiðakaup á internetinu sé andstæð loftferðalögum eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra. Þannig hefur SGS í fyrsta lagi skoðað hvort álagning bókunargjalds sé andstæð loftferðalögum eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra, þar sem gjaldið sé ekki valkvætt og ætti í raun að vera hluti af fargjaldinu. Í öðru lagi hefur stofnunin skoðað hvort sú aðstaða sem lýst er í erindi kvartanda, að við bókun farmiða á netinu leggist bókunargjaldið ekki á fyrr en við lok bókunarferlis, sé andstæð loftferðalögum eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra.

Í 125. gr. loftferðalaga er fjallað um upplýsingaskyldu. Þannig gildir um ferða- og samningsskilmála, eins og fram kemur í 4. mgr. 125. gr. að þeir skuli ávallt vera farþegum til reiðu á einfaldan og skýran hátt á vefsíðu og söluskrifstofum flytjanda, hjá umboðsaðilum hans, ferðaskrifstofum og við innritunarborð til brottfarar.

Í 1. mgr. 2. gr. reglugerðar nr. 317/2000 um framkvæmd rafrænnar skráningar í loftflutningum, kemur fram að greinargóðar upplýsingar um ferða- og samningsskilmála skuli birtast á skjámynd farþega áður en hann á þess kost að staðfesta bókun með rafrænum hætti og skulu þær upplýsingar einnig vera aðgengilegar eftir að bókun hefur verið staðfest.

Í reglugerð nr. 48/2012 um sameiginlegar reglur um flugrekstur og flugþjónustu innan Evrópska efnahagssvæðisins, var reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 1008/2008 um sameiginlegar reglur um flugrekstur innan sambandsins frá 24. september 2008, innleidd. Í 23. gr. reglugerðar (EB) nr. 1008/2008 er fjallað um upplýsingar og bann við mismunun. Í 1.

mgr. 23. gr. reglugerðarinnar kemur fram að endanlegt verð fyrir flugfargjald skuli ávallt tilgreint (e. „at all times“), og skuli það fela í sér gildandi flugfargjald, eða farmgjald svo og alla gildandi skatta og kostnað, aukagjöld og þóknanir sem eru óhjákvæmilegar og fyrirsjáanlegar á þeim tíma sem gjöldin eru birt.

Í 1. mgr. 23. gr. reglugerðar (EB) nr. 1008/2008 kemur ennfremur fram að tilgreina skuli eftirfarandi:

a) flugfargjald eða farmgjald

b) skatta

c) flugvallargjöld og

d) önnur gjöld, aukagjöld eða þóknanir, s.s. þau sem tengjast flugvernd eða eldsneyti.

Þá kemur fram í greininni að veita skuli upplýsingar um „*valkvætt viðbótarverð á skýran, gagnsæjan og ótvíæðan hátt við upphaf hvers bókunarferlis og samþykki þess af hálfu viðskiptavinarins skal byggjast á vali hans (opt-in).*“

Að því er varðar það atriði hvort álagning bókunargjalds sé lögmæt þar sem það sé í raun ekki valkvætt og ætti að vera hluti fargjalds, vísar SGS til þess að við skoðun á bókunarkerfi á heimasíðum WOW og IA kemur skýrt fram áður en bókun í flug er staðfest, hvert bókunargjaldið er.

Á grundvelli svara IA og WOW liggur fyrir að bókunargjöld eru ekki valkvæð, heldur eru þau hluti af fargjaldi. Þar kemur einnig fram að bókunargjöld geta verið breytileg, t.d. þannig að gjöldin eru lægri ef bókunin felur í sér að bókað er fyrir fleiri en einn.

Í 23. gr. reglugerðar (EB) nr. 1008/2008 er ekki kveðið á um hver fjárhæð bókunargjalds má vera, heldur er aðeins kveðið á um að tilgreina skuli sérstaklega þau gjöld sem leggjast við flugfargjald. Að mati SGS hafa bæði IA og WOW uppfyllt umræddar skyldur með því að tilgreina áður en bókun er lokið hvert bókunargjaldið er. Að mati SGS skiptir það ekki máli í þessu sambandi þótt bókunargjald sé mismunandi eftir því hve margir einstaklingar eru hluti af bókun.

Samkvæmt framansögðu er það því mat SGS að það fyrirkomulag um bókunargjöld sem lýst er í erindi kvartanda sé lögmætt.

Að því er varðar það atriði að bókunargjaldið leggst ekki á fyrr en við lok bókunar, vísar SGS til þess að í 23. gr. reglugerðar (EB) nr. 1008/2008 kemur skýrt fram að heildarfargjald, þ. á m. viðbótargjöld á borð við bókunargjöld, skuli vera tilgreint á öllum stigum bókunarferlis. Skoðun á þessu atriði hefur leitt í ljós að víða er pottur brotinn hvað þetta varðar í Evrópu eins og fram kemur í skýrslu sem unnin var fyrir Framkvæmdastjórnina árið 2012; „*Price*

*transparency provisions in Regulation 1008/2008 and other relevant EU legal texts, frá 2012.*¹

Í ljósi þessa er það mat SGS að bókunargjöld, sem ekki eru valkvæð eigi að vera tilgreind í upphafi og út allt bókunarferli á internetinu. Það sé þannig ekki nægjanlegt að bókunargjaldið bætist einungis við á síðari stigum bókunarferlisins. Í erindi sínu tekur kvartandi fram að bókunargjöldin leggist ekki á fyrr en á síðustu stigum bókunarinnar. Þann 17. maí 2015 athugaði starfsmaður Samgöngustofu bókunarsíður IA og WOW og í báðum tilfellum komu bókunargjöldin fram strax í upphafi bókunarferlisins. Þannig verður ekki séð að bókunargjöld flugrekendanna bætist fyrst við á síðari stigum bókunarferlisins eins og fram kemur í erindi kvartanda.

Ákvörðunarorð

Sú framkvæmd Icelandair og WOW air að krefjast bókunargjalda við bókun flugs á internetinu brýtur ekki í bága við lög nr. 60/1998 um loftferðir, eða reglugerðir settar á grundvelli þeirra.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis 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. júní 2015

Sigrún Henríetta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson

¹ http://ec.europa.eu/transport/modes/air/studies/doc/internal_market/final_report_price_transparency.pdf.
Pp vi.