

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 161/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair, FI596 og FI597 þann 2. júní og 9. júní 2020.

I. Erindi

Þann 29. júlí 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI596 frá Keflavík til Barselóna þann 2. júní 2020 og til baka þann með flugi nr. FI597 þann 9. júní 2020. 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 30. júlí 2020. Í svari IA sem barst SGS þann 17. ágúst 2020 kom fram að flugrekandinn hafði endurgreitt kvartendum flugfargjaldið að fullu.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 18. ágúst 2020. Í svari kvartenda sem barst þann 21. ágúst kom fram eftirfarandi:

„Ég keypti flugin með gjafabréfum sem voru keypt í janúar. Nú var ég að fá gjafabréfin til baka frá Icelandair með sömu dagsetningu og ég keypti þau upprunalega á. Mega þeir endurgreiða mér ferðina svona? Þessi gjafabréf voru eingöngu keypt fyrir þessi flug sem voru felld niður og nýtast mér því ekki eins og er.“

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 vöð; 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.

Óumdeilt er í málinu að kvartendur eiga rétt á endurgreiðslu. Til álita kemur þó hvort að þeir eigi rétt á endurgreiðslu á flugfargjaldi úr hendi IA með gjafabréfi eða í form reiðufjár. Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi á vegum IA frá Keflavík til Barselóna þann 2. júní 2020 og aftur til Keflavíkur frá Barselóna þann 9. júní 2020 og að báðum flugum kvartenda var aflýst með meira en tveggja vikna fyrirvara. Kvartendur greiddu alls ISK 98.325 til IA fyrir flugin báðar leiðir og var fullnaðargreiðsla framkvæmd með gjafabréfum.

Fyrir liggur að kvartendur hafa fengið endurgreitt með gjafabréfum með sömu skilyrðum og skilmálum og gildisdegi og þau sem notuð voru til að greiða fyrir flugin. Kvartendur keyptu gjafabréfin hjá stéttarfélögum sínum. 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 í formi reiðufjár, 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 að greiðslur samkvæmt reglugerðinni skulu greiddar í reiðufé, með rafrænni yfirlýsingu, í giró 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. Jafnframt liggur fyrir að kvartendur keyptu umrædd bréf ekki hjá IA. Þar sem gjafabréfin eru gefin út að andvirði

fjárhæðar í krónum þá verður að teljast að verðið sem greitt er með gjafabréfum á grundvelli andvirðis þeirra, og eftir atvikum fjárhæð þar á milli, myndi saman fargjald talið í krónum sem teljist upprunalegt verð farmiðans í skilningi a-liðar 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Með vísan til 3. mgr. 7. gr. sömu reglugerðar eiga kvartendur því rétt á fullri endurgreiðslu að upphæð ISK 98.325 eftir þeim leiðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal endurgreiða kvartendum upphæð ISK 98.325 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, 29. desember 2020

Aron Freyr Jóhannsson

Andri Rúnar Gunnarsson