

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 18/2021 vegna kvörtunar um endurgreiðslu á flugfargjaldi.

I. Erindi

Þann 27. júlí 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókuð flug á vegum Scandinavian Airlines (SA) frá Keflavík til Mílan með tengiflugi frá Kaupmannahöfn þann 5. apríl 2020. Kvartandi aflýsti bókuninni þann 26. mars 2020 og endurgreiddi SAS kvartanda flugvallarskatta og gjöld. Kvartandi fer fram á fullu endurgreiðslu á flugfargjaldinu.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu kostnaðar 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 SA kvörtunina til umsagnar þann 27. júlí 2020. Í svari SA sem barst þann 1. febrúar 2021 kom fram eftirfarandi:

„The claimant held a non-refundable ticket, and is not entitled to a refund, c.f. the airline’s terms and conditions article 4.1.3 and 4.1.4 litra a, wích is approved and agreed upon when buying the tickets.

With reference to the abovementioned articles, SAS is obliged to reimburse refundable taxes – those of wích are government taxes – when a passenger cancels a ticket that is not refundable. In the case where a passenger in prevented from flying due to a force majeure situation, SAS grants the passenger a particular right where SAS – under prerequisite that the passenger claims within the time limits – at its sole discretion offers a refund of the ticket price, or, offers a voucher with corresponding value.

SAS also refers to the EU-commission’s guidelines, Commission Notice Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with COVID-19, wích states the following:

„The EU’s passenger rights regulations do not address situations where passengers cannot travel or want to cancel a trip on their own initiative. Whether or not a passenger is reimbursed in such cases depends on the type of ticket (reimbursable, possibility to rebook) as specified in the carrier’s terms & conditions.“

The mentioned terms and conditions apply depending on whether SAS cancels a flight subsequently. Without going into detail, SAS would like to point out the obvious that in a case where the passengers cancel its ticket, there is no longer an agreement between the two parties. Hence the passenger cannot claim any rights given by the power of holding ticket.

The claimant cancelled the ticket on her own initiative on the 26th of March 2020. On the date of the cancellation the flights in question were supposed to operate as planned and there had been no changes in the booking, see attachment 1. Please note that the flight from KEF was operated by Finnair. SAS does not have information about this flight, but the PNR shows that no changes were made, then it would either have said UN in the flight segments.

Please also note that the claimant is referring to an e-mail sent from SAS where she claims that her flights were to be changed. This is not the case, as the wording in the e-mail clearly states that SAS needs to change our (read:their) schedules, meaning that this is an offer for affected passengers to rebook their trip to another date.“

SGS sendi kvartanda svar SA þann 1. febrúar 2021. Í svari kvartanda sem barst samdægurs kom fram eftirfarandi:

„Hi I did cancel the flight by myself but the email they sent me was just very confusing. Hope they made it more clear in the email to inform passengers that the flights were not cancelled and if passengers who want refund has to wait till flight is cancelled. I still feel it was totally annoying but we'll what can I do.“

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 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 nú SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Álitaefni þessa máls er hvort að kvartandi eigi rétt á fullri endurgreiðslu á flugfargjaldi sem hann greiddi fyrir flutning í lofti á vegum SA. Samkvæmt a-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem fjallar um gildissvið reglugerðarinnar er það gert að skilyrði að farþegi hafi staðfesta farskráningu með því flugi sem um ræðir, nema þegar flugi er aflýst skv. 5. gr. og hafi komið til innritunar. Með hliðsjón af gögnum málsins er skilyrði a-liðar 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar ekki uppfyllt. Í ljósi þess að kvartandi átti sjálfur frumkvæðið af því aflýsa

bókun sinni á vegum SA fellur krafan ekki undir gildissvið gildissvið EB reglugerðar nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um um fulla endurgreiðslu á fargjaldi úr hendi SA á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 er vísað frá.

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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 30. mars 2021

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson