

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 42/2020 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi FI863 og FI862 þann 26. júní og 18. júlí 2020.

I. Erindi

Þann 26. desember 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugum Icelandair (IA) nr. FI863 og FI862 frá Keflavík til San Fransískó þann 26. júní 2020 og og tilbaka þann 18. júlí 2019. 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 27. desember 2020. Í svari IA sem barst SGS þann 27. janúar 2020 kemur fram eftirfarandi:

“Líkt og fram kemur í erindi kvartanda keypti kvartandi sér far með Icelandair frá Keflavík (KEF) til San Fransisco (SFO) þann 26.06.2020 og til baka sömu leið þann 18.07.2020. Vegna aðlagana og breytinga á flugáætlunum Icelandair, sem gerðar voru í október síðastliðnum, var flug kvartanda fellt niður og viðkomandi boðið far eftir öðrum leiðum eða endurgreiðslu sbr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartendur þáðu ekki boð félagsins um far eftir öðrum leiðum og fóru fram á endurgreiðslu sbr. a-liður 1. mgr. 8. gr. áðurnefndrar reglugerðar.

Í samræmi við skilmála félagsins endurgreiddi félagið miðana til kvartanda á sama formi og greitt hafði verið fyrir miðana upphaflega eða 267.870 ISK inn á greiðslukort og 178.205 ISK inn á gjafabréf sem notuð voru til að kaupa miðana. Á þessa úrlausn féllst kvartandi ekki og fór fram á endurgreiðslu heildar fjárhæðarinnar í formi peninga, bankamillifærslu eða með öðrum þeim hætti sem mælt er fyrir um í 3. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar.

Ágreiningur, sá sem er viðfangsefni kvörtunar kvartanda, snýr því að endurgreiðslu þess hluta sem greiddur var með gjafabréfum. Fara kvartendur fram á endurgreiðslu 178.205 ISK í formi peninga en fyrir gjafabréfin voru greiddar 140.000 ISK. Að því sögðu ítrekar félagið hve hæpið það er að orðalagi a-liðar 1. mgr. 8. gr., n.t.t. „at the

price at which it was bought“, verði ljáð það inntak að flugrekanda beri að endurgreiða flugfarþegum, sem verða fyrir flugröskunum, hærri upphæðir en greiddar voru fyrir miða.

Icelandair er þó, að sjálfsögðu og í samræmi við áðurnefnt ákvæði 8. gr., reiðubúið að endurgreiða kvartendum það verð sem greitt var fyrir farmiðana, hvort sem er í formi gjafabréfa og peningagreiðslna (líkt og þegar hefur verið gert) eða með peningagreiðslu sem samsvarar andlagi þess sem greitt var fyrir miðana”

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 27. janúar 2020. Í svari kvartenda sem barst samdægurs kom fram eftirfarandi:

“Við fengum póst frá Icelandair í síðustu viku og svörðum tilbaka. Þar ræðum við um raunvirði flugmiðans vegna réttinda hjá stéttarflélögum okkar. Í póstinum bendum við á að við greiðum punkta innan stéttarfélagsins fyrir gjafabréfin sem hægt er að kaupa tilbaka og því ætti endurgreiðslan að vera lágmarki sú upphæð sem við greiddum auk punktana sem gjafabréfin kostuðu.

Við þáðum ekki boð Icelandair um far eftir öðrum leiðum þar sem þeir buðu okkur miða á móti miða sem var ódýrari flugleið en við höfðum greitt fyrir.”

Þann 28. febrúar 2020 sendi SGS eftirfarandi tölvupóst til IA:

„Hver er aðild Icelandair að sölu gjafabréfanna til kvartenda? Samgöngustofa hefur skilist að þau viðskipti fari fram á þann hátt að þau viðskipti eigi sér stað milli stéttarfélags og félaga í stéttarfélaginu en stéttarfélagið hafi hafi áður keypt gjafabréf af Icelandair. Er þessi skilningur réttur?

Er það jafnframt réttur skilningur Samgöngustofu að gjafabréfin séu gefin út fyrir tilteknu andvirði í krónum talið, ekki punktum eða öðru andvirði sem ekki er beint tilgreint til fjár?

Í svari IA sem barst samdægur kom fram eftirfarandi:

„Icelandair selur gjafabréf til stéttarfélags sem auglýsir bréf á sérkjörum til sinna félagsmanna (t.d. félagsmaður greir 15.000 ISK og fái bréf uppá 20.000 ISK). Félagsmaður (farþegi) kaupir bréfið síðan af stéttarfélaginu á áðurnefndum kjörum.

Gjafabréfin eru ávallt gefin út fyrir tilteknu andvirði sem mælt er í krónum (en ekki punktum eða öðrum ófjárgreinanlegum grunni).“

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 stjórnáskilslaganna 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.

Álitafni 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 San Fransískó þann 26. júní 2020 og aftur til Keflavíkur frá San Fransískó þann 18. júlí 2020 og að báðum flugum kvartenda var aflýst með meira en tveggja vikna fyrirvara. Kvartendur greiddu alls ISK 446.705 til IA fyrir flugfargjaldið báðar leiðir, ISK 46.705 var greitt með kreditkorti og hefur sú upphæð verið bakfærð af hálfu IA á kreditkortið. Kvartendur greiddu eftirstöðvar með gjafabréfum að upphæð ISK 400.000, IA hefur endurgreitt kvartendum vegna gjafabréfanna ISK 221.795 með rafrænni yfirfærslu.

Aðilar máls deila því um á hvað hátt eftirstöðvar að upphæð ISK 178.835 verði endurgreidd til kvartenda, þ.e. í formi reiðufé eða gjafabréfi. Kvartendur keyptu gjafabréfin hjá stéttarfélagum. 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. Að mati SGS þá voru umrædd gjafabréf gefin út í fjárhæð af IA og þeir seldu ekki kvartendum umrædd bréf, kvartendur eiga því samkvæmt reglugerðinni rétt á fullri endurgreiðslu að upphæð ISK 178.835 eftir þeim leiðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

Icelandar skal endurgreiða kvartendum upphæð 178.835, 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, 5. júní 2020

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson