

## Ákvörðun

### **Samgöngustofu nr. 21/2025 vegna kvörtunar um endurgreiðslu forfallatryggingar vegna flugs Play nr. OG112 þann 6. desember 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 22. nóvember 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG112 á vegum Play (PA) þann 6. desember 2023 frá Boston til Keflavíkur. Kvartandi hætti við að fljúga og vegna þess að hann hafði keypt forfallatryggingu („forfallavernd“) hjá PA við farmiðakaupin gerir hann kröfu um að fá farmiðana endurgreidda.

#### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 24. nóvember 2023. Í svari PA, sem barst 28. nóvember 2023, kom eftirfarandi fram:

Samkvæmt skilmálum okkar eru allir flugmiðar óendurgreiðanlegir nema forfallavernd hafi verið keypt og viðeigandi skilyrði séu uppfyllt. Þegar farþegi kaupir forfallavernd er miði hans verndaður fyrir ófyrirséðum aðstæðum eins og skyndilegum veikindum eða andláti ástvinar. Forfallavernd er aldrei endurgreidd, henni er ekki hægt að breyta og hana er ekki hægt að framselja.

Flugmiðinn er endurgreiðanlegur að fullu, mínus gjaldið fyrir forfallaverndina, að því tilskildu að nauðsynleg gögn séu lögð fram. Gögnin þurfa að tilgreina ástæður fyrir því að farþegi sé ófær um að ferðast þær dagsetningar sem fyrirhugaðar voru og geta verið meðal annars:

Læknisvottorð/vottorð frá ljósmóður

Dánarvottorð náins fjölskylduaðila/vinar

Þar sem farþegi í bókun M1SD2D gat ekki sýnt fram á að ofangreind atriði hafi hindrað hana þá ber okkur ekki skylda til að endurgreiða flugið.

SGS sendi kvartanda svar PA til umsagnar þann 28. nóvember 2023. Í svari kvartanda kom fram:

I bought my tickets October 29, with more than month before departure day( December 6) and requested refund November 19. Play airlines doesn't provide choice to buy refundable or non-refundable tickets, but sells cancelation policy, which makes tickets refundable. In most self-respecting airlines, cancelation policy works to cover customers rights. In case play airlines they sell it as cancelation policy but in reality they want it to

be accident policy as they mentioned in their reply. It is fraud to sell accident policy as cancelation policy.

When I requested refund, I truly said that reason for cancelation is unstable and unpredictable situation in Iceland and I don't feel safe to visit Iceland now. Because no one can guarantee me and my wife 100% safe travel there and back, specially with hundreds earthquakes per day, cracks on roads and high likelihood volcano eruption. I carefully read their "cancelation policy". In part "play doesn't cover following: " says nothing about weather disaster, or force- majeure, so in court it will used as cover. In situation like this airlines should initiate cancelation by itself or give customers choice. We will not use our tickets and give play airlines opportunity to sell them to other, more brave customers. I paid USD1333.52 and expect no less than USD1233.52 ( 1333.52 minus 4x25 cancelation protection).

### **III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu**

SGS fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

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. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartandi hafði keypt forfallatryggingu hjá PA og taldi sig geta hætt við að fljúga og fengið farmiða sína endurgreidda á þeim forsendum. Forfallatrygging fellur utan við gildissvið 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. 466/2024 um réttindi flugfarþega, eins og það er afmarkað í 1. gr. reglugerðarinnar. SGS hefur því ekki ákvörðunarvald til að taka afstöðu til kvörtunarefnis kvartanda.

### *Ákvörðunarorð*

Málefni það er erindi kvartanda lýtur að fellur ekki undir þau lög eða reglugerðir settar á grundvelli þeirra, sem stofnunin starfar eftir. Er máli þessu af þeim sökum vísað frá.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytis skv. 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu.

Reykjavík, 24. janúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson