

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 134/2025 vegna kvörtunar um neitunar á fari með flugi Play nr. OG142 þann 2. júní 2025

I. Erindi

Þann 6. júní 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG142 á vegum Play (PA) kl. 18:50 þann 2. júní 2025 frá Baltimore til Keflavíkur.

Í erindi kvartenda kemur fram:

I am filing a formal complaint regarding my experience with PLAY Airlines (Flight OG142 from Baltimore (BWI) to Keflavík (KEF) on June 2, 2025). Booking number: M4CBGK I was denied boarding at the airport due to my passport expiring in 2 months, even though: • I successfully booked the flight and paid in full through PLAY's official website • I entered my passport details during online check-in • I was issued a boarding pass with no warning or restriction PLAY Airlines did not alert me at any stage — not during the ticket purchase, not in any pre-flight communication, and not at online check-in — about the 90-day passport validity requirement for Iceland. If I had been informed earlier, I could have acted. Instead, I was informed of the issue only upon arriving at the airport, where I was denied boarding without any alternative or support. I then opened a formal claim through PLAY's website and followed up multiple times by email. However, I only received scripted responses referring me to Article 7.2 of their Terms and Conditions, with no acknowledgment of the actual failure: PLAY's system allowed full booking and check-in without any passport validity warning, even after I entered my travel document information. I would like to highlight that other major airlines — including American Airlines, Turkish Airlines, and Air Canada — display clear warnings during booking and check-in processes when specific entry requirements or restrictions may apply based on passport validity, destination country, or citizenship. These warnings help prevent exactly the kind of situation I experienced.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur 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. 466/2024 um réttindi flugfarþega. Einnig fara kvartendur fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu af hálfu PA.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 10. júní 2025. Í svari PA, sem barst þann 13. júní 2025, kemur eftirfarandi fram:

With the information that that you provided to them, we can see that you share that your passport was valid for less than 3 months. That is why when you arrived to the airport, the agents at the airport denied to accept you to the flight. Unfortunately, this is the passengers responsibility to have all the valid and necessary documentation for their destination. This case does not fall under regulation for compensation.

In your case we can only offer a refund for the airport taxes, which was already processed back to the card of the booking purchase on 2025.06.03.

SGS sendi kvartendum svar PA til umsagnar þann 13. júní 2025 en ekkert svar barst frá kvartendum.

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.

Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og rétt til að fá endurgreitt eða að breyta flugleið samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til

Þess samkvæmt skilyrðum þeim sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar, nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum eða ef ferðaskilríki eru ófullnægjandi.

Staðlaðar skaðabætur og endurgreiðsla kostnaðar

Til álita kemur hvort atvik það, sem málið snýst um, teljist til neitunar á fari í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Óumdeilt er að kvartendur höfðu ekki fullnægjandi ferðaskilríki þegar þeir komu til innritunar í Baltimore. Með vísan til þess fellur umrætt atvik ekki undir hugtakið neitun á fari í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024 skv. leiðbeiningum framkvæmdastjórnar ESB¹ um túlkun reglugerðarinnar:

3.1.1. Concept of ‘denied boarding’

The concept of ‘denied boarding’ relates not only to cases of overbooking but also to those cases where boarding is denied on other grounds, such as operational reasons (47). In accordance with Article 2, point (j), of Regulation (EC) No 261/2004, ‘denied boarding’ does not cover a situation where there are reasonable grounds for refusing to carry passengers on a flight even though they presented themselves on time for the flight, such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation.

Að mati SGS ber því að hafna kröfum kvartenda.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Play vegna neitunar á fari með flugi nr. OG142 þann 2. júní 2025 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, er hafnað.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 25. ágúst 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson

¹ Commission Notice – Interpretative Guidelines on Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights and on Council Regulation (EC) No 2027/97 on air carrier liability in the event of accidents