

## Ákvörðun

### **Samgöngustofu nr. 62/2024 vegna kvörtunar um endurgreiðslu á farangursgjaldi í flugum Play nr. OG801 og OG111 þann 15. nóvember 2023 og OG112 og OG800 þann 19. nóvember 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 13. júní 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG801 á vegum Play (PA) þann 15. nóvember 2023 frá London til Reykjavíkur og þaðan til Boston með flugi nr. OG111 og til baka sömu leið með flugum nr. OG112 og OG800 þann 19. nóvember 2023. Að sögn kvartanda ferðaðist kvartandi með tveim fjölskyldumeðlimum og keyptu þau viðbótarfarangursheimild fyrir hvert þeirra báðar leiðir. Þörf reyndist einungis vera á notkun tveggja þessara heimilda og fór kvartandi því fram á endurgreiðslu hinna fjögurra við PA. PA hafnaði endurgreiðslu með vísan til skilmála sinna.

Kvartandi fer því fram á endurgreiðslu farangursgjalds, sem greidd voru vegna beggja leggja fyrir ónýttar farangursheimildir.

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

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 3. júlí 2024. Í svari PA, sem barst þann 3. júlí 2024 kemur eftirfarandi fram:

Það kemur skýrt fram í skilmálum okkar að öll auka þjónustu er óendurgreiðanleg, þ.a.m. farangursheimild.

Meðfylgjandi var hlekkur á skilmála PA og vísan í 11. gr. skilmálanna, sem er svohljóðandi:

*All monies paid for Bookings (including any card charges and/or other fees) and/or extra services (such as luggage allowance), are non-refundable, except as otherwise provided in these Conditions of Carriage or wherever required by applicable law or regulation.*

SGS sendi kvartanda svar PA til umsagnar þann 4. júlí 2024. Í svari kvartanda kom fram:

- 1. Lack of Clear Communication: At no point during the booking process or interactions with Fly Play's check-in counter staff were we informed about the non-refundable policy for the checked baggage allowance. Controversially and ironically, Fly Play's check-in counter staff told us to contact Fly Play for a refund. Therefore, it is their responsibility to provide evidence that Fly Play clearly and fully communicated this non-refundable policy to us. Otherwise, they should bear the adverse consequences, and we, as customers, should not be bound by this non-refundable policy.*

2. *Unfair Terms: The non-refundability clause cited by Fly Play appears to be an unfair term. Such clauses should not receive legal protection because they disproportionately disadvantage consumers and allow the airline to gain dishonest profits through the non-refundable policy, especially when not clearly communicated at the time of purchase.*
3. *No Actual Financial Loss to the Airline: Not utilizing the third checked baggage allowance did not impose any financial loss or operational constraints on Fly Play. The airline's refusal to refund the unused allowance seems unreasonable.*
4. *No Legal Basis: As a legal professional, I have examined relevant laws and regulations. The refusal to issue a refund based on an internal policy that conflicts with principles of fairness and consumer protection should be reconsidered.*
5. *Adverse Repercussion on Iceland's Reputation: As previously mentioned, Fly Play's treatment of its passengers can impact Iceland's reputation. Overcharging for a negligible baggage fee tarnishes the country's image and can deter future tourism and investment in Iceland's economy.*

*Given these points, I wish the Icelandic Transport Authority to consider the unfairness and illegality of Fly Play's non-refundable policy and to support my request for a refund of the unused baggage allowance.*

### **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.

Erindi kvartanda lýtur að endurgreiðslu á farangursheimild og fellur þar af leiðandi 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 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. 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, 4. september 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson