

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 129/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Play nr. OG700 þann 10. mars 2025

I. Erindi

Þann 16. maí 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG700 á vegum Play (PA) kl. 19:20 þann 9. mars 2025 frá Boston til Berlínar með millilendingu í Keflavík þann 10. mars 2025. Flugi kvartanda frá Keflavík til Berlínar var aflýst.

Í erindi kvartanda kemur m.a. fram:

I am submitting this formal complaint against PLAY Airlines regarding the cancellation of my flight from Keflavík (KEF) to Berlin Brandenburg (BER) scheduled for March 10, 2024. PLAY's actions - specifically its delayed notification, failure to rebook appropriately, and lack of passenger support - constitute a violation of EU Regulation 261/2004. Despite my repeated attempts to resolve this issue directly with PLAY, the airline has not responded to my inquiries or acknowledged my formal claim, which includes all supporting documents and receipts. Case Overview • On March 7, BER Airport publicly announced that all flights on March 10 would be canceled due to a strike. • While all other airlines canceled their flights promptly and transparently, PLAY continued to list my flight as "scheduled" for more than 48 hours after this public announcement. • I contacted PLAY on March 9 at 13:17 Iceland Time to request a rebooking, only to be told the flight was still operating. • At 16:07, PLAY finally admitted the cancellation - but by then, nearly all reasonably priced alternative flights had been booked. Violations and Mishandling

1. Delayed Notification Denied Me Access to Reasonable Alternatives Had PLAY acknowledged the cancellation in line with other airlines, I would have had multiple viable options: • I could have rebooked myself via a different stopover hub (such as via London) or other indirect routes at a much lower cost. • I could have flown into another city (e.g., Amsterdam) and continued by train, arriving much earlier and at far less cost. • I might have taken a PLAY-operated flight earlier that weekend had they informed me in time (like all other airlines did for their passengers).

2. Escalating Costs Due to Inaction Because PLAY failed to confirm the cancellation until the last moment: • Prices for remaining flights skyrocketed. One Icelandair flight to Berlin via Copenhagen (on Tuesday, March 12) increased to over 750€, making it unaffordable by the time PLAY acknowledged the cancellation. • Earlier flights from Reykjavík on March 11 were still available with other airlines but became unaffordable due to the late notice.

3. Failure to Rebook on the Next Available Flight Instead of rebooking me on the next available flight - even with another airline - PLAY offered only a flight on March 14, resulting in a five-day delay! They also highlighted that I would have to cover all expenses for the accommodation in the meantime. This contradicts the clear obligation under regulation to reroute the passenger "under comparable transport conditions, at the earliest opportunity."

4. Failure to Provide Care PLAY did not offer any accommodation, meals, or transport despite my direct requests, which violates the care provisions of the regulation. Compensation and Reimbursement Requested Due to PLAY's breach of their legal obligations, I am requesting: • €600 compensation under EU Regulation 261/2004 (Article 7) • €391.95 for the alternative Lufthansa flight • €179.26 for accommodation and meals • €54.73 for transportation from KEF Airport Total: €1,225.94

Kvartandi fer 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.

Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar og þjónustu af hálfu PA.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 11. júní 2025. Í svari PA, sem barst þann 13. júní sl., kemur fram að félagið hafi boðið að endurgreiða kvartanda tilfallandi kostnað vegna aflýsingar á flugi hans, sem hafi verið vegna verkfalls í Berlín.

Sama dag bað SGS að útskýra betur ástæður fyrir því að flugi kvartanda var aflýst sem og upplýsingum um það í hverju boð félagsins um endurgreiðslu fælist. Í svari PA sama dag kom fram:

This disruption was due to a strike by airport ground staff, which affected operations at multiple airports across Germany. As reported by Deutsche Welle, the industrial action led to widespread flight cancellations and delays across 13 major airports (DW Article – Workers strike at German airports). ...

We proceeded with the following expense that was provided for us as evidence:

- Alternative flight costs: 57,235 ISK (391.95€) – Accepted
- Transportation to/from KEF Airport: 7,998 ISK (54.73€) – Accepted
- Accommodation including food: 25,405 ISK (179.26€) – Accepted

SGS sendi kvartanda svar PA til umsagnar þann 13. júní. Í svari kvartanda kom fram:

I would like to express my concern regarding PLAY Airlines' ongoing delay in reimbursing the approved expenses for my disrupted flight. Despite having submitted all evidence as early as March, five months ago.

PLAY confirmed over four weeks ago that the expenses were processed, yet no payment has been received. This delay appears to be a deliberate attempt to procrastinate payment, even for uncontested and accepted claims.

Additionally, while PLAY cites the strike as the cause, the primary issue was the lack of basic assistance and the fact that PLAY cancelled the flight over two days later than other airlines (less than eight hours before departure), preventing me from booking an earlier alternative. Their handling of the situation significantly worsened the impact, causing the actual delay.

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.

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 vö; 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.

Loftferðalögum nr. 80/2022 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.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG700 frá Boston til Berlínar með millilendingu í Keflavík þann 10. mars 2025 og að tengiflugi kvartanda til Berlínar var aflýst með tilkynningu 9. mars. PA bauð kvartanda nýtt flug á lokaáfangastað 14. mars eða fjórum dögum seinna. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Varðandi það álitafni hvort aflýsingu á flugi kvartanda megji rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 telur SGS að PA hafi sýnt fram á að umrætt verkfall megji rekja til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, sbr. 14. inngangслиður reglugerðarinnar.

Þá kemur til álita hvort flugrekanda hafi tekist að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að afstýra hinum óviðráðanlegu aðstæðum. Að mati SGS er ekki nóg að óviðráðanlegar aðstæður séu taldar vera fyrir hendi, heldur þarf flugrekandi að sýna fram á að hann hafi gripið til allra viðeigandi aðgerða til að afstýra hinum óviðráðanlegu aðstæðum. Samkvæmt 12. inngangслиðar reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekanda beri að draga úr erfiðleikum og óþægindum fyrir farþegana þegar flugi er aflýst. Þessu skal komið í kring með þeim hætti að flugrekendur tilkynni farþegum, fyrir áætlaðan brottfaratíma, að fluginu sé aflýst og bjóði þeim að breyta um flugleið svo að farþegar geti gert ráðstafanir. Flugrekendum ber að greiða farþegum skaðabætur ef þeir gera eigi svo, nema ef flugi er aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir.

Af gögnum málsins má ráða að PA hafi fyrst boðið kvartanda nýtt flug til Berlínar þann 14. mars 2025, fjórum sólarhringum eftir upphaflegt flug kvartanda. Í ljósi hinnar þröngu lögskýringar á 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 telur SGS að PA hafi ekki sýnt fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir þau óþægindi sem farþegar sem áttu bókað far með flugi nr. OG700 þann 10. mars 2025 urðu fyrir, og skal PA bera hallann af athafnaleyssi sínu í þeim efnum. Sambærileg sjónarmið voru lögð til grundvallar í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli SRN17040730 frá 23. júní 2017. Eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og ber að fallast á kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar á flugi hans.

Réttur á þjónustu

Við meðferð málsins var krafa kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu samþykkt, samtals 625,94 EUR. Mælt verður um skyldu PA til greiðslu þess kostnaðar í úrskurðarorði.

Úrskurðarorð

Play ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. OG700 þann 10. mars 2025.

Play ber að endurgreiða kvartanda kostnað 625,94 EUR.

Play skal greiða gjald vegna kostnaðar af kvörtun þessari að fjárhæð 53.211 krónur, sbr. 19. tl. 1. mgr. 13. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnsýslustofnun samgöngumála, og 4. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

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.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnsýslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar.

Reykjavík, 22. ágúst 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson