

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 135/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Play nr. OG112 þann 26. maí 2025

I. Erindi

Þann 14. júní 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Maria AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG112 á vegum Play (PA) kl. 19:15 þann 26. maí 2025 frá Boston til Amsterdam með millilendingu í Keflavík. Fluginu var aflýst með tilkynningu 18. apríl.

Í erindinu kemur m.a. fram:

I would just like to re-iterate that my complaint concerns the fact that PLAY Airlines rescheduled my flight 24 hours earlier, providing no comparable alternative, and this change forced me to incur unavoidable and documented costs that I would not have otherwise faced. Despite my efforts to resolve this directly, PLAY declined to review or reimburse these expenses, citing only the 14-day notice rule without addressing the issue of incurred costs due to the non-comparable schedule change. I am requesting that Samgöngustofa review this case to determine whether PLAY should reimburse these reasonable and documented expenses in line with their obligations under EU261 Article 8 and general consumer protection principles.

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 gistingar á lokaáfangastað og tengiflugs þaðan.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 16. júní 2025. Í svari PA, sem barst þann 26. júní 2025, kom fram að fluginu hafi verið aflýst þann 18. apríl og aflýsingin hafi verið ítrekuð þann 18. maí. Í tilkynningu um aflýsingu hafi komið fram að kvartendum hafi verið boðið val um nýtt flug eða endurgreiðslu.

SGS sendi kvartendum svar PA til umsagnar þann 24. júlí. 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.

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 völ; 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 kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG112 frá Boston til Amsterdam þann 26. maí 2025 og að fluginu var aflýst með tilkynningu þann 18. apríl 2025. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi verið upplýstir um aflýsingu flugs nr. OG112 meira en tveimur vikum fyrir brottför. Auk þess hefur PA lagt fram gögn sem sýna fram á að breyting á fluginu hafi verið gerð 18. apríl 2025 en áætluð brottför flugsins var þann 26. maí 2025. Því verður talið sýnt fram á að kvartendum hafi verið tilkynnt um aflýsingu flugsins a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför, sbr. 4. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, og að þeir eigi ekki rétt á stöðluðum skaðabótum á grundvelli 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Endurgreiðsla kostnaðar

Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna auka gistináttar á lokaáfangastað og tengiflugs þaðan. Slíkur kostnaður telst vera afleitt tjón af aflýsingunni og fellur ekki undir 8. og 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. reglugerð EB nr. 261/2004, lögum um loftferðir nr. 80/2022 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verða kvartendur því að leita réttar síns fyrir þeirri kröfu sinni á öðrum vettvangi.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Play vegna aflýsingar á flugi nr. OG112 þann 26. maí 2025 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu afleidds tjóns er vísað frá.

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, 26. ágúst 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson