

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 125/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Play nr. OG202 þann 29. desember 2024

I. Erindi

Þann 28. apríl 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG202 á vegum Play (PA) þann 29. desember 2024 frá Toronto til Berlín, með millilendingu í Keflavík. Fluginu var aflýst.

Í kvörtuninni kemur fram:

I am submitting a formal complaint regarding PLAY Airlines (case number 308078) related to the cancellation of my flight from Hamilton to Berlin via Reykjavik on December 30, 2024.

Firstly, PLAY Airlines issued me a compensation payment of 600 US dollars instead of 600 euros, as required under Regulation (EC) 261/2004. This amount is noticeably lower than the legally mandated compensation. Secondly, the flight was cancelled less than 10 hours before the scheduled departure time, which is well within the 14-day notice period stipulated by Regulation (EC) 261/2004. According to this regulation, such short-notice cancellations entitle passengers to compensation, unless the airline can prove that the cancellation was due to extraordinary circumstances. I requested additional compensation for the difference in ticket prices I incurred due to the flight cancellation. I submitted all necessary documents and calculations through PLAY's CLIMB portal and later directly asked PLAY to confirm whether the processed payment would cover these additional costs (a copy of my follow-up email is attached). Unfortunately, PLAY has not provided a clear response regarding the exact compensation amount or whether the ticket price difference was included.

Due to the cancellation, I urgently had to arrange alternative transportation. I purchased tickets to Frankfurt instead of Berlin, although the ticket price was the same. Since I was already one day behind my original schedule and my next planned destination was closer to Frankfurt, purchasing a flight to Frankfurt was the most practical and reasonable decision. Importantly, I chose an alternative flight with a similar low-cost airline, in economy class, with a layover—comparable in price and service level to my original booking. I did not seek to upgrade or select a more expensive option. As further proof, I am attaching a screenshot showing the prices of alternative flights at the time of booking. Given that PLAY has underpaid the statutory compensation and failed to properly address my claim for additional expenses, I kindly request that Icelandic

Transport Authority reviews my case and ensures full enforcement of my rights under EU regulations.

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.

Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu PA.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 30. apríl 2025. Í svari PA, sem barst þann 8. maí 2025, kom eftirfarandi fram:

A mistake was made in our refund process, and instead of 1800 EUR, 1800 USD was issued to the passenger.

We will now be contacting passenger about an additional 75 USD refund, which would make the whole refund around 1800 EUR.

Unfortunately, we will not be able to provide an additional refund for the flight that the passenger purchased.

We have the whole communication with the passenger and if needed we can provide it.

The passenger picked this option with PLAY:

"2.Full refund for all unused flights

I choose to cancel my flight and receive a full refund for all unused flights in my booking. I understand that this terminates my contract with PLAY and by choosing this option I am not entitled to any accommodation, such as a new flight, hotel, transportation, or meals from PLAY."

SGS sendi kvartendum svar PA til umsagnar þann 23. maí 2025. Í svari kvartenda kom fram:

Flight OG202 on 29 December 2024 was cancelled less than 10 hours before departure. PLAY offered me an alternative flight only on 1 January 2025, which is three days later. This option was unacceptable due to my family's commitments.

Since no same-day or next-day alternatives were offered, I had to purchase replacement tickets from another airline. I chose the "full refund for all unused flights" option on PLAY's website solely because no other choices were available, and I needed to act quickly.

While I confirmed the refund, I clearly noted in the comments that I would need to buy new tickets and expected compensation for the extra costs. I mentioned this from the start of our correspondence, but PLAY never responded to that request.

I purchased the cheapest tickets available, with a low-cost carrier, also via Iceland, in economy class. I have all receipts and proof of purchase.

Despite these efforts, I still reached my destination a day later than originally planned.

Additionally, PLAY made an error in the refund currency and issued 1800 USD instead of 1800 EUR. They later offered an additional 75 USD, stating it would make up the difference. However, this is far below the actual exchange rate?the shortfall amounts to roughly 200 EUR. I kindly ask you to take this discrepancy into account.

Lastly, I wish to clarify that my complaint applies to four passengers: myself, my wife, and our two minor children. Due to PLAY's claim system, I had to submit separate complaints. I kindly request that this complaint be treated as one complete claim for four people, to avoid filing duplicate submissions.

I respectfully ask ICETRA to take all of this into consideration and support my request for reimbursement of the additional ticket costs we incurred due to PLAY's failure to provide a timely alternative.

SGS óskaði eftir nánari skýringum frá PA um boð félagsins um staðlaðar skaðabætur með tölvupósti þann 29. júlí 2025 og svör bárust frá PA þann 5. ágúst 2025.

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 sbr. 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. OG202 frá Hamilton til Berlín, með millilendingu í Keflavík, þann 29. desember 2024 og að fluginu var aflýst. PA hefur þegar greitt kvartendum staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar flugsins. Þar sem ágreiningur er um hvort uppgjör staðlaðra skaðabóta sé í samræmi við ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004 telur SGS rétt að mæla fyrir um skyldu PA til greiðslu þeirra í úrskurðarorði.

Endurgreiðsla útlagðs kostnaðar

Kvartendur útveguðu sér sjálfir flug á lokaáfangastað. Kvartendur gera kröfu um að fá endurgreiddan þann kostnað sem þeir urðu fyrir við að komast á áfangastað. Samkvæmt 8. gr. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar, ber flugrekanda skylda til að bjóða viðkomandi farþegum aðstoð skv. a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar þegar flugi er aflýst. Aðstoðin sem tilgreind er í a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar er að bjóða viðkomandi farþega endurgreiðslu á flugfargjaldi, endurbóka hann með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrstu hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð. Kvartendur völdu endurgreiðslu bókuðarinnar í kjölfar aflýsingar á flugi þeirra með PA og völdu að ferðast með öðrum flugrekanda á áfangastað. Í leiðbeiningum framkvæmdastjórnar ESB um túlkun reglugerðar nr. EB nr. 261/2004 kemur fram um rétt til aðstoðar skv. 8. gr.:

However, if an air carrier can demonstrate that it has contacted the passengers who have accepted to give their personal contact details, and that it has sought to provide the assistance required by Article 8, but the passengers have nonetheless made their own assistance or re-routing arrangements, then the air carrier may conclude that it is not responsible for any additional costs the passengers have incurred and may decide not to reimburse them.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat SGS að PA hafi fullnægt skyldum sínum skv. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 gagnvart kvartendum og að kvartendur eigi ekki rétt á að fá endurgreiddan þann kostnað sem þeir urðu fyrir við að komast á áfangastað.

Ú r s k u r ð a r o r ð

Play ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig 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. OG202 þann 29. desember 2024.

Kröfum kvartanda um endurgreiðslu útlagðs kostnaðar 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.

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

