

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 83/2023 vegna kvörtunar um afbókun á staðfestri farskráningu með flugi Play nr. OG614 þann 6. ágúst 2021.

I. Erindi

Þann 11. október 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDEFGH (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Play nr. OG614 frá Keflavík til Barselóna þann 6. ágúst 2021. Fluginu var ekki aflýst.

Kvartendur höfðu samband við Play þann 27. júní þar sem þeir vildu hætta við ferð sína til Spánar. Play bauð kvartendum inneign á vegum flugrekandans sem var með gildistíma í eitt ár. Kvartendur fullnýttu ekki inneignina áður en gildistími hennar rann sitt skeið á enda.

Kvartendur gera kröfu um að gildistími á inneignarbréfi vegum Play verði framlengdur 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. 1048/2012 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.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send Play til umsagnar þann 12. október 2022. Í svari Play sem barst þann 8. nóvember 2022 kom eftirfarandi fram:

Umrædd kvörtun tengist gjafabréfi nr. [...], gefið út 29. júlí 2021 og rann út júlí 29. júlí 2022. Sjá gjafabréf og samskipti í viðhengi. Ef ykkur vantar frekari gögn eða upplýsingar þá hafið þið samband.

SGS sendi kvartendum umsögn Play þann 8. nóvember 2022 til athugasemda. Í svari kvartenda sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

Ég tel þetta gjörsamlega óásættanlegt að flugfélagið steli af manni peningum við urðum að hætta við ferð sem átti að vera fyrir 5 persónur vegna Covid og náðum ekki að nota þetta fyrir umsamdar tíma vegna Covid og að maður er nú ekki að fara í frí til að eíða því sem inni er ég hef lent í þessu hjá Icelandair og það hefur aldrei verið vandamál hafa bara framlengt fyrir mann en ekki stolið af fólki peningum sem það á þetta er bara heimskulegri starfshættir og mikil ólíðlegheit ef þeir hefðu leyft mér að nota þess 60.000 kr þá hefði ég líklegast pantað ferð hjá þeim uppá 140000 kr. auka.

En þeir tapa því og fá ekki góð ummæli frá mér og mínum fyrir ólíðlegheit og þjófnað og ég og aðrir munum ekki nota þessa þjónustu eftir þetta. Þetta er bara hrein þjófnaður ekkert annað og skrítið að þeir komist upp með það.

Þann 23. mars 2023 sendi SGS erindi til Play sem var svohljóðandi:

Í kvörtun kvartenda segir:

Stuttu eftir að við kaupum flugið þá er Spánn orðið dökkrautt svæði og við ákváðum að hætta við ferðina og eina leiðin til að tapa ekki andvirði ferðarinnar var eina leiðin að fá gjafabréf sem við höfum verið að nota og nú þegar við eigum eftir ca 60.000kr þá segja þeir að þetta sé útrunnið þó svo að við höfum verið að ferðast með þeim og reynt eftir fremsta megni að nota þessa inneign en því miður getur maður ekki verið að ferðast eingöngu til að eyða upp inneign og það voru ekki margir staðir sem hægt var að ferðast til heldur : upphafleg fjárhæð var 217.187kr.

Kvartendur halda því fram að þeim hafi einungis verið boðið gjafabréf, ekki endurgreiðslu eða nýtt flug, sbr. 1. mgr. 8. gr., sbr. 1. mgr. 5. gr. EB rgl. 261/2004 vegna aflýsinga á flugi þeirra.

Í svari Play sem barst samdægurs sagði:

PLAY aflýsti ekki flugi þeirra. Þau báðu um að afbóka flugið, og við buðum þeim gjafabréf fyrir andvirði eins og covid skilmálar okkar voru þá. Sjá svar okkar:

Takk fyrir póstinn – okkur þykir leitt að heyra að þið þurfið að afbóka flugið ykkar. Þar sem að COVID-19 sveigjanleiki á ennþá við er í boði að afbóka ferðina og fá andvirði miðans í gjafabréf sem gildir sem greiðsla upp í nýja bókun á síðunni okkar. Það gjafabréf gildir í 1 ár. Miðað við ykkar bókun yrði gjafabréfið 217.187 ISK. Athugið að þessi upphæð á villa farþega og öll flug í bókunarnúmeri sem þú gafst upp. Það væri æði að fá staðfestingu frá ykkur að þið viljið afbóka og fá þessa upphæð í gjafabréfi. Við munum þá afbóka flugið ykkar og senda ykkur gjafabréfið sem viðhengi í þessum pósti.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra laga geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Samgöngustofa bendir á að þar sem atvik kvörtunarinnar gerast í tíð eldri loftferðalaga nr. 60/1998, fer um málið eftir þeim lögum þótt ný lög um loftferðir nr. 80/2022 hafi tekið gildi á Íslandi. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði loftferðalaga nr. 60/1998, og stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. laganna, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr.

reglugerðar nr. 1048/2012 er Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Álitaefni þessa máls er hvort að Play hafi verið heimilt að hafna kröfu kvartenda um að framlengja gildistíma inneignarbréfsins. Í því samhengi kemur til skoðunar a-liður 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem fjallar um gildissvið reglugerðarinnar. Er það gert að skilyrði samkvæmt ákvæðinu að farþegi hafi staðfesta farskráningu með því flugi sem um ræðir svo hægt sé að leggja fram kröfu á grundvelli reglugerðarinnar.

Með hliðsjón af gögnum málsins uppfyllir kvörtun kvartenda ekki skilyrði a-liðar 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar. Í ljósi þess að kvartendur höfðu sjálfir frumkvæðið að því að óska eftir endurgreiðslu fargjaldsins og að flugi þeirra var ekki aflýst. Kröfu kvartenda er því vísað frá á þeim grundvelli að krafa þeirra um endurgreiðslu fellur ekki undir gildissvið reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarrorð

Kröfu kvartenda um að framlengja gildistíma inneignarbréfs á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 er vísað frá.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 5. júní 2023

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson