

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 72/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Play nr. OG460 þann 30. september 2025

I. Erindi

Þann 24. júní 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur átti bókað far með flugi nr. OG460 á vegum Play (PA) kl. 06:10 þann 30. september 2025 frá Keflavík til Amsterdam. Fluginu var aflýst með tilkynningu með meira en tveggja vikna fyrirvara.

Í erindinu kemur fram:

Our return flight from Reykjavik to Amsterdam on 30 September 2025 (PLAY flight) was cancelled more than 14 days in advance. However, PLAY did not provide us with a suitable rerouting on the same day, nor did they allow us to book with another airline. We had no choice but to book a replacement flight with Icelandair for 4 passengers (EUR 1,195.23 total). PLAY has refused to reimburse these costs despite being obliged to offer rerouting under EU Regulation 261/2004, Article 8. We are now seeking reimbursement for the costs of the replacement flight, which we had to pay out-of-pocket.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 25. júní 2025. Í svari PA, sem barst þann 26. júní 2025, kemur eftirfarandi fram:

Farþegi, Christian Specken, á bókunarnúmeri: M3VAJP, lenti í áætlunabreytingu hjá okkur, sjá skilaboð send á farþega: (...)

Í kjölfarið fékk hann sendan valmöguleikapakka, þar sem eftirfarandi valmöguleikar eru settir fram:

1. Full refund in form of a PLAY gift voucher
2. Full refund for the affected flight
3. Full refund for all unused flights
4. Destination change to any PLAY destination

5. Reroute to final destination

Samkvæmt kerfinu okkar, hefur farþegi ekki valið neina valmöguleika.

SGS sendi kvartendum svar PA til umsagnar þann 26. júní 2025. Í svari kvartenda kom fram:

While PLAY did indeed offer some rerouting options via their system, none of them were acceptable for the following reasons:

None of the offered flights provided a direct return to Amsterdam on 30 September 2025, as originally booked.

The alternatives required either a significantly earlier or later return, which was not acceptable due to prior commitments and the structure of our travel arrangements.

One option even proposed rerouting without providing a confirmed itinerary, stating that final travel details would only be communicated 6–8 weeks later. This is clearly unreasonable and does not meet the requirement for rerouting at the earliest opportunity, as mandated under EU Regulation 261/2004, Article 8(1)(c).

Furthermore, it is important to point out that the return flight on 30 September 2025 to Amsterdam was and remains an essential and non-flexible part of our travel plans. Based on the original booking with PLAY, we arranged and confirmed:

All accommodations in Iceland,

Car rentals,

And other non-refundable services.

Any change to the return date — whether earlier or later — would cause significant financial losses and major disruption, as these services are booked and contractually bound exactly until 30 September 2025.

For these reasons, a return flight on that specific date was and is non-negotiable. A rerouting option that does not offer a direct flight to Amsterdam on 30 September 2025 is therefore not acceptable and does not satisfy the airline's obligations under EU Regulation 261/2004, Article 8(1)(c).

Since PLAY was unable to offer a suitable alternative, we were fully entitled under EU law to independently book a direct return flight to Amsterdam with Icelandair on 30 September, and we are seeking full reimbursement accordingly.

Thank you for your attention to this matter. I look forward to your ruling.

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.

Réttur til endurgreiðslu kostnaðar

Kvartendur keyptu nýtt heimflug með öðrum flugrekanda í kjölfar aflýsingar á flugi nr. OG460. Kvartendur gera kröfu um að fá endurgreidd flugfargjöld vegna hins nýja flugs. 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. 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.

Undir rekstri málsins lagði PA fram gögn sem sýndu þá valmöguleika sem kvartendum var boðið með tilkynningu á aflýsingunni. Þar voru fjórir valmöguleikar; tveir sem lutu að nýju flugi með PA og þrír sem lutu að endurgreiðslu flugfargjaldsins. Í forúrskurði Evrópuðómstólsins í máli C-354/18 (Rusu), sem varðar skyldur flugrekanda til aðstoðar skv. 8. gr. reglugerðar nr. 261/2004, segir:

„In making a specific offer, the operating air carrier must take into account and combine several relevant factors which determine that offer, in particular the arrival time at the final destination following the re-routing envisaged, the conditions subject to which the re-routing envisaged may take place and whether the re-routing at issue is practicable through its own good offices or requires the assistance of another air carrier, as the case may be depending on the latter's availability.“

og áfram:

„In addition, the responsibility of offering and organising re-routing under Article 8(1)(b) of Regulation No 261/2004, a responsibility borne by the air carrier concerned, entails the burden of proving that the re-routing thus organised was performed at the earliest opportunity.“

Í tilkynningu um aflýsingu voru ekki upplýsingar um flugnúmer eða dagsetningu nýs flugs. Með hliðsjón af framangreindu er það mat Samgöngustofu að PA hafi ekki uppfyllt skyldur sínar gagnvart kvartendum og hafi ekki boðið þeim þá valkosti og aðstoð sem kveðið er á um í 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 með fullnægjandi hætti. Að öllu framangreindu virtu telur SGS að kvartendur eigi rétt á að fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til PA og því fargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað, sem var EUR 1.195,23

Úrskurðarorð

Play ber að endurgreiða kvartendum mismun á fargjaldi sem kvartendur greiddu til Play og því fargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á áfangastað samkvæmt bókun, EUR 1.195,23, sbr. 1. mgr. 5. gr. og 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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, stjórnslustofnun 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. stjórnslulaga, 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