

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 136/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Play nr. OG122 þann 29. desember 2024

I. Erindi

Þann 3. júní 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. OG122 á vegum Play (PA) kl. 18:15 þann 29. desember 2024 frá New York til Berlínar með millilendingu í Keflavík. Fluginu var aflýst skömmu fyrir áætlaða brottför. Kvartendum var boðið nýtt flug á lokaáfangastað sem þeir þáðu.

Í erindinu kemur fram:

Our flight from New York to Reykjavík was cancelled on very short notice, which left us stranded unexpectedly. We had no opportunity to plan or book in advance. Given that it was around New Year's Eve, prices were significantly higher than usual in New York. We compared available hotel options and chose the most reasonable one under the circumstances. Although the nightly cost exceeded €150, we were traveling as a couple and shared the room, so the per-person cost was justified. Additionally, my husband was feeling unwell at the time, which made it necessary to choose accommodation that was comfortable and safe. The total documented expenses amount to €1,116.23. PLAY has only offered €795 in reimbursement. I made a fair and reasonable compromise proposal of €950 (+ compensation), but this was rejected.

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 ófullnægjandi þjónustu af hálfu PA.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 4. júní 2025. Í svari PA, sem barst þann 10. júní sl., kemur eftirfarandi fram:

Regarding the same passenger. This is the response our passenger received recently today:

Dear customer.

We had received your complaint for Samgöngustofa.

As mentioned, we are still waiting for your confirmation regarding this case: 795EUR + 2x600EUR compensation. Total of 1995EUR.

Please confirm if we can move the case to accounting.

They had received option packages in the time of the occurrence. Their chosen option was:

(...)

Their refund was calculated accordingly to their chosen travel option and already calculated with the compensation. We are still waiting for their confirmation to move the case to accounting for them to pay it out.

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

To clarify the difference between PLAY's offer and my claim:

- PLAY has offered a reimbursement of €795 for incurred expenses, plus €1,200 in compensation (2×€600).

- However, the **actual documented expenses** I incurred due to the flight disruption total **€1,116.23**, as evidenced by the receipts I submitted (accommodation, transport, meals, essentials).

- Therefore, the **shortfall is €321.23** between PLAY's reimbursement offer and the real out-of-pocket costs.

- My counteroffer of €950 reimbursement (plus the €1,200 compensation) was already a **compromise**, made in good faith and below the full amount of the incurred costs.

PLAY declined this proposal, and their current claim that they are waiting for my confirmation is inaccurate. I never accepted their offer, and I stated this clearly on May 26.

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. OG122 frá New York til Berlínar þann 29. desember 2024 og að fluginu var aflýst með tilkynningu skömmu fyrir brottför. Enginn ágreiningur er um bótaskyldu PA og hefur PA samþykkt kröfu kvartenda um bætur. Verður mælt fyrir um skyldu PA til greiðslu staðlaðra skaðabóta í úrskurðarorði.

Réttur til aðstoðar

Í a-lið 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að hafi flugi verið aflýst skuli veita farþegum aðstoð skv. 8. og 9. gr. en þar er fjallað um rétt til endurgreiðslu eða að breyta flugleið sem og rétt á mat drykk og gistingu. Ágreiningur er milli kvartenda og PA um upphæð endurgreiðslu kostnaðar. Kvartendur fara fram á EUR 1116,23 en PA hefur boðist til að greiða EUR 750. Kvartendur hafa lagt fram kvittanir og kreditkortayfirlit til stuðnings kröfu sinni. Þar af eru

EUR 762 fyrir gistingu í tvær nætur og EUR 118 fyrir ferðir til og frá flugvelli, sem SGS samþykkir að leggja til grundvallar. Eftir stendur kostnaður vegna matar og drykkjar. Kvartendur lögðu ekki fram kvittanir fyrir öllum þeim kostnaði en sjá mátti kostnað á framlögðu kreditkortayfirliti. SGS samþykkir að leggja til grundvallar kostnað, þar sem kvittanir lágu fyrir samtals, EUR 160. Kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar vegna snyrtivara og lyfja er hafnað, enda fellur slíkur kostnaður ekki undir 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Úrskurðarorð

Play ber að greiða kvartendum 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. OG122 þann 29. desember 2024.

Play skal endurgreiða kvartendum kostnað vegna matar og drykkja, hótulgistingar og flutnings milli flugvallar og gistiaðstöðu skv. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. b-liður 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar og 9. gr. reglugerðar nr. 466/2024, samtals EUR 1040.

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, stjórnarsýslustofnun 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. stjórnarsýslulaga, 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