

Ákvörðun

Samgöngustofu nr. 51/2025 vegna kvörtunar um endurgreiðslu á farangursgjaldi með flugi Play nr. OG880 þann 19. mars 2023

I. Erindi

Þann 1. apríl 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG880 á vegum Play (PA) þann 19. mars 2023 frá Keflavík til Dublin. Í kvörtun kemur fram að kvartandi hafi þurft að greiða sérstaklega fyrir viðbótarfarangursheimild við borðgöngu í flugið. Kvartandi gerir kröfu um endurgreiðslu þess kostnaðar.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 9. apríl 2024. Í svari PA, sem barst þann 12. apríl 2024, kom eftirfarandi fram:

Þegar farþegi kaupir flugmiða hjá okkur þá liggur allt skýrt fyrir í ferlinu, þ.e. farþegi á að gera sér grein fyrir því hvaða þjónustu hann er að greiða fyrir. Farþegi getur keypt sér fargjald fyrir lágmarksverð, Play basic, en þar eru farþegar að greiða fyrir fargjaldið sjálf og skatta. Það er alltaf heimilt að taka með sér persónulegan hlut, sem er eins og lítið veski. Farþegi getur einnig valið Play value, en í gjaldinu er innifalinn forgangur um borð, handfarangur, innrituð taska 20 kg og sætaval. Að lokum getur farþegi valið PLAY flex, en sá valkostur býður upp á svokallað dagafrelsi, til viðbótar við það sem er innifalið í PLAY value fargjaldinu. Þessar upplýsingar eru aðgengilegar á heimasíðunni hjá okkur, þegar þú bókar og í innritunarferlinu.

Ef farþegi hefur ekki greitt fyrir þjónustu, mæti t.d. með stærri eða þyngri tösku, þá rukkum við aukagjald fyrir það.

Samkvæmt okkar gögnum þá keyptu kvartendur „PLAY basic“ fargjald.

Í því fargjaldi er handfarangur ekki innifalinn, eingöngu „personal item“.

Ef farþegi vill að eigin frumkvæði kaupa auka handfarangurstösku þá getur hann gert það, en slíkt er óendurgreiðanlegt.

SGS sendi kvartanda svar PA til umsagnar sama dag. Engin svör bárust frá kvartanda.

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.

Erindi kvartanda lýtur að endurgreiðslu á farangursheimild og fellur þar af leiðandi utan við gildissvið 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.

Ákvörðunarorð

Málefni það er erindi kvartanda lýtur að fellur ekki undir þau lög eða reglugerðir settar á grundvelli þeirra, sem stofnunin starfar eftir. Er máli þessu af þeim sökum vísað frá.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytis skv. 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu.

Reykjavík, 11. febrúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson