

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 19/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi United Airlines nr. UA139 þann 5. september 2025

I. Erindi

Þann 7. október 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. UA139 á vegum United Airlines (UA) kl. 11:00 þann 5. september 2025 frá Keflavík til Newark. Kvartendur fengu að vita um aflýsingu flugsins þegar þeir voru komnir á Keflavíkurflugvöll.

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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar UA með tölvupósti þann 8. október 2025. Í svari UA, sem barst þann 17. október, kemur eftirfarandi fram:

We acknowledge receipt of the consumer complaint your office forwarded to us involving passengers Mr. Philippe Pelletier Leblanc, and Ms. Mylene Parent, and we appreciate the request for monetary compensation under European Union Regulation EC261/2004 of 600 euros person for the cancellation of United Flight 139 from Reykjavik, Iceland to Newark, New Jersey on September 5, 2025.

United Airlines Nose Number 0133 was scheduled to operate the following routes:

United Flight 2127, Los Angeles/Newark on September 4, 2025

United Flight 138, Newark/Reykjavik on September 4, 2025

United Flight 139, Reykjavik/Newark on September 5, 2025

In this case, our records reflect the cancellation of United Flight 139 was a result of the diversion of United Flight 2127 from Los Angeles, California to Newark, New Jersey. United Flight 2127 was diverted to Allentown, Pennsylvania on September 4, 2025, due to adverse weather conditions. The weather conditions in Newark impacted our operation and led to the cancellations of United Flight 138 on September 4, 2025, and United Flight 139 on September 5, 2025.

While we regret any inconvenience this flight cancellation created, the safety of our passengers and crew members is always our utmost priority. Although the flight originated in an EU Signatory State, monetary compensation under European Union Regulation EC261/2004 of 600 euros does not apply because the flight cancellation was due to extraordinary circumstances which were not within United's control. We have attached documentation which supports our position that monetary compensation is not applicable; documentation includes United Flight information reports as well as METARs, TAFs, and weather images.

Mr. Pelletier Leblanc, and Ms. Parent were rebooked & completed travel with Icelandair on September 5, 2025, with an overnight stay, and then continued on for travel with United on September 6, 2025. A digital payment in the amount of 131.79 Canadian dollars was claimed by Mr. Pelletier Leblanc on September 19, 2025; this payment represents reimbursement of the out-of-pocket expenses incurred as a result of the cancellation of United Flight 139. Proof of payment is provided as an attachment. Note we discovered an error with the total amount and one of the receipts was calculated as 441 ISK as opposed to 4410 ISK so Mr. Pelletier is due an additional \$32.25 US Dollars. We sent a separate email to Mr. Pelletier Leblanc letting him know and included instructions on how to claim the digital payment of \$32.25 USD.

SGS sendi kvartendum svar UA til umsagnar þann 22. október sl. Í svari kvartenda kom fram:

I am writing in response to United Airlines' decision regarding our compensation request under Regulation (EC) No. 261/2004 for the cancellation of Flight UA139 from Reykjavik (KEF) to Newark (EWR) on September 5, 2025.

United Airlines attributes the cancellation of Flight UA139 to "adverse weather conditions" that affected another flight the previous day (UA2127 from Los Angeles to Newark), which was subsequently diverted to Allentown, Pennsylvania. However, I respectfully submit that this justification does not meet the criteria of "extraordinary circumstances" under Regulation 261/2004 for the following reasons:

1. Irrelevance of Weather Affecting a Different Flight and Location

The weather conditions cited by United occurred in Newark and affected a separate aircraft and route (Los Angeles-Newark). These circumstances were not directly related to the Reykjavik-Newark flight in question. The carrier cannot extend extraordinary circumstances from one flight or aircraft to another that operates under a separate schedule and from a different airport.

2. Availability of Other Aircraft in United's Fleet

United Airlines operates a large, global fleet and regularly substitutes aircraft between routes. The carrier therefore had the operational ability to use another aircraft from its fleet to operate Flight UA139. The decision not to deploy an alternative aircraft was a matter of internal resource management, which falls within the carrier's control and cannot be deemed an "extraordinary circumstance."

3. Inconsistency in the Stated Cause of Cancellation

As previously indicated in United's email notification to passengers, the stated reason for the cancellation was **"insufficient crew rest time."** This confirms that the cause of the cancellation was operational and crew-related, not weather-related. Crew rest and scheduling fall entirely within the airline's control and cannot be used as grounds for exemption from compensation under EC261/2004.

In light of the above, the cancellation of Flight UA139 was due to operational reasons within United Airlines' control, and the airline has not demonstrated that "extraordinary circumstances" under Article 5(3) of Regulation 261/2004 apply. Therefore, compensation of **?600 per passenger** remains due.

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. UA913 frá Keflavík til Newark hinn 5. september 2025 og að fluginu var aflýst með tilkynningu á brottfarardeggi. Álitafni málsins er hvort aflýsing flugs kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar (EB) nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því sambandi kemur til skoðunar hvort aflýsinguna megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn flugrekanda til að skera úr um hvort veðuraðstæður í Newark hinn 5. september 2025 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu flugrekanda að aflýsa flugi kvartenda en í umsögn UA kemur fram að veðuraðstæðurnar hafi haft áhrif á fyrra flug þeirrar vélar sem framkvæma átti flug kvartenda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS staðfesti framlögð veðurgögn.

Samkvæmt leiðbeiningum framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins um framkvæmd reglugerðar (EB) nr. 261/2004¹ (gr. 5.4) er flugrekanda heimilt að byggja á óviðráðanlegum aðstæðum sem höfðu áhrif á fyrra flug sömu flugvélar, enda sé fyrir hendi bein orsakatengsl milli þeirra aðstæðna og aflýsingar eða seinkunar á síðara flugi. Þessi túlkun hefur jafnframt verið staðfest í dómaframkvæmd, m.a. í dómi Landsréttar frá 25. janúar 2019 í máli nr. 280/2018.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem fram koma í áliti sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing flugs nr. UA913 hinn 5. september 2025 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar (EB) nr. 261/2004, sbr. 14. inngangslíður reglugerðarinnar.

¹ Commission Notice – Interpretative Guidelines on Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights and on Council Regulation (EC) No 2027/97 on air carrier liability in the event of accidents

Að mati SGS hefur flugrekandi þannig sýnt fram á að hann hafi gripið til allra viðhlítandi ráðstafana til að takmarka afleiðingar hinna óviðráðanlegu aðstæðna. Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar (EB) nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, er því hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi United Airlines vegna aflýsingar á flugi nr. UA139 þann 5. september 2025 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, 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.

Reykjavík, 20. febrúar 2026

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson