

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 150/2025 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI416 þann 20. júní 2025

I. Erindi

Þann 12. september 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI416 á vegum Icelandair (IA) kl. 07:30 þann 20. júní 2025 frá Keflavík til Dublin.

Í erindi kvartenda kemur m.a. fram:

Our return flight from Reykjavík (KEF) to Dublin (DUB) was cancelled without prior notification after missing an outbound segment. Despite holding valid bookings and receiving multiple check-in reminders, we presented ourselves at the airport on time and were denied boarding without any assistance, rebooking, or compensation. Icelandair has refused to honor our rights under EC 261/2004, citing internal “no-show” policies. Legal Rights Under EC 261/2004 Under Article 4(3), this constitutes involuntary denied boarding. We are entitled to: • €250 compensation per passenger, as flights are under 1,500 km. • Mandatory care and assistance: meals, rebooking, accommodation, and transport (Article 9). • Advance notification of the cancellation, which was not provided. Correspondence with Icelandair Despite repeated correspondence and phone calls spanning several weeks, Icelandair has refused to acknowledge their obligations and continues to rely on internal terms over applicable European law. Request We respectfully ask the Transport Authority to: Investigate Icelandair’s non-compliance with EC 261/2004. Secure our entitled compensation and reimbursement.

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 IA.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 15. september 2025. Í svari IA, sem barst þann 18. september 2025, kemur eftirfarandi fram:

Líkt og kvartandi tekur sjálfur fram þá missti hann af fyrra flugi sínu, sjá staðfestingu úr bókunarkerfi að neðan.

Varðandi seinni legginn, þá ógildist hann þar sem þau mættu ekki í fyrra flug, sbr. skilmála okkar sjá grein 3.3.1. og 3.3.4 <https://www.icelandair.com/support/terms-and-conditions/conditions-of-carriage/>

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 23. september 2025. Í svari kvartenda kom fram:

We must respectfully insist that Icelandair's reliance on its internal "no-show" conditions of carriage is not a lawful basis to deny compensation under EC Regulation 261/2004.

As confirmed repeatedly by the European Court of Justice, airline terms and conditions cannot override or diminish rights granted to passengers under EU/EEA law. In our case:

- We held valid return reservations and received check-in reminders.
- We presented ourselves at Reykjavík airport on time, ready to travel.
- We were denied boarding involuntarily, with no prior notice that our tickets had been cancelled.
- No care, assistance, rebooking, or compensation was offered at the airport.

This situation clearly falls under Article 4(3) of EC 261/2004 (involuntary denied boarding), entitling each passenger to:

- €250 compensation (Reykjavík–Dublin < 1,500 km), and
- Full reimbursement of costs incurred due to lack of care (Article 9).

Icelandair's position that its Conditions of Carriage allow automatic cancellation of a return flight after a missed outbound leg does not exempt them from liability under EC 261/2004. This has been confirmed in ECJ case law (e.g., C-321/11 *Gülbahce v Lufthansa*), where "no-show" clauses were deemed not to displace passenger rights when denied boarding occurs.

We therefore respectfully request that the Icelandic Transport Authority enforce our entitlement to compensation and reimbursement without further delay.

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.

Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og rétt til að fá endurgreitt eða að breyta flugleið samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðarinnar má sjá skýringu á hugtakinu að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðum þeim sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar, nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum eða ef ferðaskilríki eru ófullnægjandi.

Staðlaðar skaðabætur og endurgreiðsla kostnaðar

Álitaefni þessa máls er hvort atvik það, er málið snýst um, teljist til neitunar á fari í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Í máli þessu var bókunin felld niður sökum þess að kvartendur mættu ekki upphafsflugið í bókuninni. Í skilmálum IA er að finna gr. 3.3.1 þar sem kveðið er á um eftirfarandi:

„The ticket that has been purchased by the passenger is valid only for the transportation as shown on the ticket, from the place of departure via any agreed stopping places to the final destination. The fare paid is based upon Carrier's tariff and is for the transportation as shown on the ticket. It forms an essential part of the contract between the passenger and the Carrier. The ticket will not be honored and will lose its validity if all the coupons are not used in the sequence provided in the ticket.“

Jafnframt segir eftirfarandi í útgefnum leiðbeiningum framkvæmdastjórnar ESB um túlkun á reglugerð EB nr. 261/2004 frá 25. september 2024¹:

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

„If passengers who hold a reservation including an outbound and a return flight are not allowed to board on the return flight because they did not take the outbound flight (no-show), this might be considered as a violation of the terms and conditions of the air carrier. The same is true if passengers who hold a reservation including consecutive flights are not allowed to board a flight because they did not take the previous flight(s). Air carriers' terms and conditions have to comply with national legislation transposing the provisions of EU law on consumer protection, such as those of Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts(50). The Court has not yet ruled on whether this constitutes denied boarding within the meaning of Article 2, point (j), of Regulation (EC) No 261/2004. Furthermore, such a practice might be prohibited by national law.

Kvartendum var því ekki neitað um far í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 heldur felldi IA niður bókun kvartenda í samræmi við skilmála félagsins. Með vísan til framangreinds fellur framangreint atvik í tengslum við flugi nr. FI416 þann 20. júní 2025 ekki undir hugtakið neitun á fari í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Er það mat SGS að hafna beri kröfum kvartenda.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Icelandair vegna neitunar á fari með flugi nr. FI416 þann 20. júní 2025 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 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, 26. nóvember 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson