

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 44/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI7838 þann 6. apríl 2026

I. Erindi

Þann 6. janúar 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI7838 á vegum Icelandair (IA) kl. 16:00 þann 6. apríl 2026 frá Pittsburg til Helsinki.

Kvartendur fara fram á betri valkost á nýju flugi eftir að flugi þeirra var aflýst 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 IA með tölvupósti þann 7. janúar 2026. Í svari IA, sem barst þann 21. janúar 2026 kemur eftirfarandi fram:

Vísað er til kvörtunar með tilvísunarnúmer 2601466 en A (hér eftir kvartandi) krefst þess að SGS úrskurði á þann hátt að Icelandair (hér eftir félagið) sé skylt að bóka kvartanda á þann veg að hann ferðist frá Pittsburgh í gegnum Baltimore og þaðan til Helsinki með millilendingu í Keflavík, flugfélögin Icelandair og Southwest Airlines munu sjá um flugin.

Ofangreind krafa er gerð í kjölfar þess að flug kvartanda með Jet Blue sem bókað var í gegnum félagið, flug FI 7838, 6. apríl 2026, með áætlaðan brottfaratíma klukkan 16:00, var fellt niður og kvartanda var úthlutað nýtt flug með sama flugrekanda, flug FI 7836 sem er með brottfaratíma klukkan 12:15. Kvartandi á áframhaldandi tengiflug með Icelandair frá Boston til Helsinki með millilendingu í Keflavík. Annars er vísað til fylgiskjals sem fylgdi kvörtuninni um kröfu kvartanda.

Félagið vill benda á kosti ferðaáætlunarinnar eins og hún er í núverandi mynd, en í henni felst lengri tengitími milli fluga en ef flogið væri í gegnum Baltimore. Jafnvel þótt tengitíminn í Baltimore sé meiri en lágmarks tengitíminn þá getur verið gott fyrir eldri farþega að hafa auka tengitíma upp á að hlaupa.

Þá er bent á að kvartandi getur afbókað miðann að hluta eða að öllu leyti ef nýja ferðatilhögunin hentar ekki. Þá er einnig hægt að hafa samband við þjónustuver félagsins til að leita að nýju flugi frá Pittsburgh með flugrekandanum Jet Blue eða breyta

yfir í flug með Southwest í gegnum Blatimore gegn gjaldi ef sætarými leyfir.

Afstaða félagsins er hins vegar sú að kvartanda hafi verið boðið nýtt flug til lokaáfangastaðar með sambærilegum flutningsskilmálum og þar með hafi félagið uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 8. gr. reglugerðar EB 261/2004. Því beri að hafna kröfu kvartanda.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 3. febrúar 2026. Í svári kvartenda kom fram:

I maintain my complaint and would like to make the following points in response to the airline's statement:

1. Earliest opportunity

Icelandair's response does not address the requirement in Article 8(1)(b) of Regulation (EC) No. 261/2004 that re-routing be offered "*at the earliest opportunity.*"

My requested routing via Pittsburgh–Baltimore–Keflavík–Helsinki would avoid an extended layover and constitutes an earlier and more reasonable opportunity to reach my final destination. Icelandair has not demonstrated that the Boston routing results in an equal or earlier arrival.

2. Comparable transport conditions

Icelandair's assertion that a longer layover may be "beneficial," including references to passenger age or comfort, is not relevant under the Regulation. The assessment under Article 8 is objective and does not permit the carrier to substitute its own judgment for the passenger's preference when a reasonable alternative routing is available.

3. Re-routing on other airlines

Icelandair's refusal was based solely on the fact that the requested domestic segment would be operated by a non-partner airline. Regulation 261/2004 contains no limitation restricting re-routing to partner carriers.

As confirmed by the Court of Justice of the European Union (including Case C-502/18), an operating air carrier must, where necessary, re-route passengers on flights operated by other airlines in order to meet its obligations under Article 8.

4. Fees after a cancellation

Icelandair states that I may change to a Southwest Airlines flight via Baltimore "for a fee." Re-routing following a carrier-initiated cancellation must be provided free of charge. Conditioning compliant re-routing on payment of a fee is inconsistent with Article 8.

5. Refund is not a substitute for re-routing

While a refund is one of the options under Article 8, it cannot be imposed in place

of re-routing when the passenger has clearly requested re-routing to the final destination.

For these reasons, I respectfully maintain that Icelandair has not fulfilled its obligations under Article 8 of Regulation (EC) No. 261/2004

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 vö; 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.

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. gr. en þar er fjallað um rétt til endurgreiðslu eða að breyta flugleið.

Óumdeilt er að flug kvartenda var fellt niður nokkrum mánuðum áður en flugið átti að eiga sér stað og að þeim var boðin ný flugleið til lokaáfangastaðar eða endurgreiðsla.

Samkvæmt 8. gr. reglugerðar (EB) nr. 261/2004 á farþegi rétt á endurbókun við sambærileg flutningsskilyrði. Af gögnum málsins verður ráðið að kvartendum var boðið flug með sambærilegum flutningsskilyrðum, þrátt fyrir lengri tengitíma nýja flugsins.

Með hliðsjón af þessu er það mat SGS að félagið hafi uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda vegna aflýsingar á flugi Icelandair nr. FI7838 þann 6. apríl 2026 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.

Reykjavík, 20. maí 2026

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir