

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 89/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI622 þann 26. febrúar 2026

I. Erindi

Þann 5. maí 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI622 á vegum Icelandair (FI) kl. 19:35 þann 26. febrúar 2026 frá Newark til Keflavíkur. Fluginu var aflýst á brottfarardegi.

Í erindi kvartanda kemur fram:

On the day of our scheduled flight from Newark, NJ (EWR) to Keflavik, we were notified by IcelandAir that our flight was cancelled due to "severe weather" and initially were not given any rebooking options. I contacted customer service and was told our flight was the only cancelled flight that day going from the US to Iceland. I confirmed that the flight scheduled to depart from Boston (two flights) and JFK (one flight) departed and landed on time. After a few hours, we were offered a flight 24 hours later out of JFK instead of EWR. I attached the flight logs from 2/26/26 from JFK and Boston and the weather reports from Newark, NJ and Keflavic, Iceland showing mild weather in both locations. If a flight was able to depart and arrive on time from JFK to KEF, flights originating from EWR - the exact same weather region as JFK - should have been able to do the same. I believe IcelandAir is citing "severe weather" to avoid paying the cancellation compensation. Upon arriving to Keflavik, the vehicle we had rented was no longer available from Sixt Rental and we were given the only other car available which was an "upgrade" costing us an additional 48,39 EUR. Receipt is attached

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. Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar FI með tölvupósti þann 5. maí 2026. Í svari FI, sem barst þann 21. maí 2026 kemur eftirfarandi fram:

Vísað er í kvörtun með tilvísunarnúmer 2604180 vegna niðurfellingar á flugi FI 622 þann 26. febrúar sl. en farþeginn Leah Hall (hér eftir kvartandi) átti bókað far með

fluginu.

Umrædd aflýsing var tilkomin vegna þess að flugvélin sem átti að framkvæma flug FI

622, (TF-ICP) þurfti að snúa af leið í fyrra verkefni. Nánar tiltekið var flugi FI 529 frá Berlín til Keflavíkur þann 26. febrúar snúið af leið skömmu fyrir áætlaða landingu í Keflavík í kjölfar þess að skyndilegt óveður skall á í Keflavík. Í þessu samhengi vísast til meðfylgjandi veðurgagna einkum til gagna um veðurathuganir (METAR) gefnar út á tímabilinu 14:40 til 18:30 auk gagna um ástand á flug- og akbrautum (SNOWTAM) gefnar út fyrir sama tímabil á Keflavíkurflugvelli. Þegar þessi gögn eru lesin saman má glögg sjá að aðstæður til landingar á vellinum voru slæmar og út frá öryggisjónarmiðum var ákvörðunin um að snúa fluginu af leið, rétt ákvörðun.

Var fluginu því beint til Akureyrar þar sem vélin þurfti að bíða í talsverða stund. Fyrst var beðið eftir að veðuraðstæður á Keflavíkurflugvelli færdust í betri horf en frekari seinkun var síðar tilkomin m.a. vegna þess að flugáhöfnin rann út á tíma og ferja þurfti nýja áhöfn til Akureyrar svo hægt væri að framkvæma flugið frá Akureyri til Keflavíkur. Flug FI 529 náði loks að koma til landingar á Keflavíkurflugvelli klukkan 00:34 þann 27. febrúar.

Flug FI 623 frá Keflavík til Newark sem einnig stóð til að framkvæma með flugvél TF-ICP var með áætlaðan brottfaratíma klukkan 17:00 þann 26. febrúar. Þar sem ljóst var að röskunin á flugi FI 529 myndi valda gríðarlegri keðjuverkandi röskun var tekin ákvörðun um að aflýsa flugum FI 623 og 622.

Kvartanda var útvegað nýtt flug við fyrsta mögulega tækifæri í samræmi við áskilnað b. liðar 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, nánar tiltekið með flugi FI 614 þann 27. febrúar. Viðhafði félagið því eðlilegar ráðstafanir til að draga úr neikvæðum afleiðingum röskunarinnar.

Afstaða félagsins er sú að umrædd aflýsing hafi verið tilkomin vegna [ó]viðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og því beri að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar bætur. Þá getur krafa um endurgreiðslu á kostnaði sem var tilkomin vegna þess að kvartandi þurfti að uppfæra pöntun sína á bílaleigubíl, ekki grundvallast á ákvæðum reglugerðar EB nr. 261/2004. Afstaða félagsins er því að vísa beri þeim kröfulið frá. Meðfylgjandi eru veðurgögn og önnur gögn. (Ath. að skjalið fyrir Snowtam inniheldur einnig gögn fyrir Akureyrarflugvöll).

SGS sendi kvartendum svar FI til umsagnar þann 21. maí 2026. Í svari kvartanda kom fram:

The diversion to Akureyri was ultimately a voluntary decision from Iceland Air. The airline did not resume operations within a reasonable amount of time following the adverse weather. The knock on conditions cited by the airline are qualified as “internal” issues and thus not an “extraordinary circumstance”. My elaboration is below:

First, the quotation from Guðjón included in the evidence provided by Iceland Air states,

‘ “We never close as an airport and we never divert planes to another airport, but the airlines themselves can decide to go to other airports if there is a reason,” says Guðjón.
‘ He goes on the state that many planes circled and ultimately landed at Keflavik.

This proves that the diversion to Akureyri Airport was an internal decision made by Iceland Air and not a re-route made necessary by Keflavik airport to avoid undue risks.

Additionally, according to EC 261/2004, an airline cannot rely on airport congestion to qualify as an extraordinary circumstance after the adverse weather conditions have ceased and a significant amount of time has passed - specifically if the circumstance occurred at the airline's home base, which in this case it did occur at Keflavik. Please see reference below:

“Furthermore, the court has found that under Article 5(3) of Regulation (EC) No 261/2004, an air carrier can be required to organise its resources in good time so that it is possible to operate a programmed flight once the extraordinary circumstances have ceased, that is to say, during a certain period following the scheduled departure time. ... In this regard, air carriers will generally have more resources available at their home base compared to outbound destinations, giving them more possibilities to limit the impact of extraordinary circumstances.”

The evidence provided by Iceland Air states that the aircraft was unable to return to Keflavik from Akureyri due to the assigned crew needing to be released from their job duties in accordance with union rules. While this is understandable, it no longer qualifies as an “external” extraordinary circumstance and instead becomes “internal” as stated here

Events that are not ‘external’ should be qualified as ‘internal’ to the operating air carrier and thus are not extraordinary circumstances.

Scheduling of the crew is an internal issue and cannot be used to qualify as an extraordinary circumstance and thus used to deny compensation.

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.

Lofthæðalögum 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. FI622 frá Newark til Keflavíkur þann 26. febrúar 2026 og að fluginu var aflýst með tilkynningu á brottfarardegi. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn FI til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 26. febrúar 2026 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu FI að aflýsa flugi kvartenda. Sérfræðingur SGS staðfesti framlögð gögn FI.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartenda nr. FI622 þann 26. febrúar 2026 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

M.t.t. leiðbeininga ESB um framkvæmd EB reglugerðar 261/2004

In order to be exempted from its obligation to compensate passengers in the event of a long delay or cancellation of a flight, an operating air carrier may rely on an extraordinary circumstance that affected a previous flight which it operated using the same aircraft, if there is a direct causal link between the occurrence of this circumstance and the delay or cancellation of the subsequent flight (151). In another case, the Court has specified that in case of a long delay at arrival, an operating air carrier may rely on an extraordinary circumstance that affected not this delayed flight but a previous flight operated by this air carrier using the same aircraft at aircraft turnaround three flights back in the rotation sequence of the aircraft, if there is a direct causal link between the occurrence of the extraordinary circumstance and the long delay at arrival of the subsequent flight (152)

Að mati SGS hefur FI þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Krafa um afleitt tjón

Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar sem þau telja sig hafa orðið fyrir vegna þess að bókaður bílaleigubíll var ekki lengur tiltækur við komu til Keflavíkur og þau þurftu að greiða aukalega fyrir annan bíl. Sú krafa lýtur að afleiddu fjártjóni vegna röskunar á ferðalagi, en ekki að staðlaðri skaðabótakröfu eða endurgreiðslu farmiða samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Reglugerðin kveður á um tiltekin réttindi farþega vegna aflýsinga, þar á meðal rétt til aðstoðar, endurgreiðslu eða breyttrar flugleiðar og eftir atvikum staðlaðra skaðabóta. Hún felur hins vegar ekki í sér sjálfstæða heimild fyrir SGS til að úrskurða um bætur vegna afleidds tjóns, svo sem aukakostnaðar vegna bílaleigu, sem kann að hafa orðið í kjölfar aflýsingar. Slík krafa verður því ekki tekin til efnislegrar úrlausnar í máli þessu og verða kvartendur að leita réttar síns vegna hennar á öðrum vettvangi, eftir því sem við á.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI622 þann 26. febrúar 2026 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfu kvartenda um bætur vegna afleidds tjóns er vísað frá.

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, 21. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir