

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 66/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Lot Airlines nr. LO500 þann 13. febrúar 2026

I. Erindi

Þann 23. febrúar 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. LO500 á vegum Lot Airlines (LO) kl. 02:45 þann 13. febrúar 2026 frá Keflavík til Taipei með millilendingum í Varsjá og London.

Í erindi kvartanda kemur m.a. fram:

This claim is for the reimbursement of expenses incurred due to a breach of the Right to Care under Article 9 of Regulation (EC) 261/2004. My original itinerary consisted of flight LO500 departing from Keflavik on February 13, 2026, at 02:45, arriving in Warsaw at 07:50, with a scheduled connection to flight LO279 at 15:30 on the same day. However, the carrier cancelled the flight on February 13 and rescheduled me to depart on February 12 at 13:50, arriving in Warsaw at 18:55. This change resulted in a mandatory 20-hour overnight layover in Warsaw before my connection to flight LO279 the following afternoon. Despite the clear requirements of Article 9 of Regulation (EC) No 261/2004, LOT Polish Airlines explicitly refused to provide the necessary hotel accommodation, meals, or ground transportation for this overnight stay. I previously attempted to resolve this through the Polish Passengers' Rights Ombudsman (ULC) under ADR case reference RPP.052.2085.2025.ULC.3. As documented in the attached Protocol, the carrier formally rejected my claim during that procedure, incorrectly arguing that the Right to Care is waived if advance notice is given. This position directly contradicts established European law, which dictates that the Right to Care is an unconditional obligation whenever a rescheduling results in a stay of one or more nights.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu kostnaðar 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 LO með tölvupósti þann 25. febrúar 2026. Í svari LO, sem barst þann 10. mars 2026 kemur eftirfarandi fram:

We cannot accept the passenger's claim for cost reimbursement. We have informed the passenger prior to his travel those costs will not be covered.

The passenger was notified of the schedule change with significant advance, that is on July 11, 2025, allowing reasonable time to adjust travel plans in agreement with the terms of the tariff accepted upon purchase. Care under Regulation (EC) No. 261/2004 is provided to passengers in case of unforeseen disruptions.

SGS sendi kvartanda svar LO til umsagnar þann 11. mars 2026. Í svári kvartanda kom fram:

LOT conflates two legally distinct obligations.

LOT argues that care under Regulation (EC) No. 261/2004 applies only to "unforeseen disruptions" and that advance notification relieves them of this duty. This is incorrect. The advance notice defence exists exclusively in Article 5(1)(c), which limits the right to financial compensation under Article 7. No equivalent exemption exists for care obligations under Article 9. The Court of Justice of the EU confirmed in *McDonagh v Ryanair* (C-12/11) that Article 9 care is an absolute obligation and cannot be limited by carrier policy or exceptional circumstances.

My Article 9 claim arises from LOT's cancellation of LO500, which made an overnight stay unavoidable.

My entire journey — KEF-WAW-LHR-TPE — was booked as a single through ticket. LOT's only offered alternative was a flight on 15 February. This rendered the entire ticket unworkable, as the rescheduled first segment on 15 February would depart two days after my remaining connecting flights on 13 February, including the long-haul flight BR68 (LHR-TPE). No other rebooking options were available through LOT's website. I was therefore left with no choice but to contact the ticketing carrier, ANA, which could only rebook me on the KEF-WAW flight on 12 February — the sole option that preserved the remainder of my through itinerary. This made an overnight stay in Warsaw on 12-13 February unavoidable. The care obligation under Article 9(1)(a), (b) and (c) applies to this waiting period, regardless of when the cancellation was originally communicated.

LOT's cancellation created the cost. LOT must bear it.

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.

Réttur til aðstoðar og þjónustu

Samkvæmt a-lið 5. gr. reglugerðar (EB) nr. 261/2004 skal, við aflýsingu flugs, veita farþegum aðstoð samkvæmt 8. gr., þar á meðal val um endurgreiðslu eða breytingu á flugleið.

Þegar farþegi samþykkir endurbókun við fyrsta tækifæri stofnast jafnframt réttur til þjónustu samkvæmt 9. gr. reglugerðarinnar.

Af gögnum málsins verður ráðið að sú breyting sem LOT bauð kvartanda leiddi til viðbótardvalar í Varsjá meðan beðið var eftir tengiflugi. Samkvæmt leiðbeiningum

framkvæmdastjórnar ESB um reglugerð (EB) nr. 261/2004 (kaflar 4.3.1 og 4.3.2) fellur slíkur biðtími undir rétt til þjónustu.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat Samgöngustofu að LOT beri að endurgreiða kvartanda útlagðan kostnað samkvæmt framlögðum kvittunum að fjárhæð PLN 670,72.

Úrskurðarorð

Lot Airlines ber að endurgreiða kvartanda kostnað að upphæð PLN 670.72 skv. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. LO500 þann 13. febrúar 2026.

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.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnisýslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar.

Reykjavík, 26. júní 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir