

Ákvörðun

Samgöngustofu nr. 48/2026 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Iberia nr. IB1926 þann 2. október 2025

I. Erindi

Þann 25. febrúar 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. IB1926 á vegum Iberia (IB) kl. 01:30 þann 2. október 2025 frá Keflavík til Madríd.

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 IB með tölvupósti þann 26. febrúar 2026. Í svari IB, sem barst þann 5. mars kemur eftirfarandi fram:

We are writing in response to the claim submitted to your office by Ms. Raquel Martínez Rabanal and Mr. Albert Hausch Cuenca concerning flight I21926 from Reykjavík to Madrid on October 2nd, 2025.

We inform you that the aforementioned flight departed with available seats. Passengers were not able to check in as they requested the full refund of their tickets on August 2nd, 2025. No denied boarding occurred since the contract of carriage was terminated by their decision.

In accordance with Regulation (EC) 261/2004, no compensation or reimbursement of additional expenses or alternative tickets is applicable in this case.

Please find attached report and accreditations.

SGS sendi kvartendum svar IB til umsagnar þann 6. mars 2026. Í svari kvartenda kom fram:

Thank you for your e-mail and for the opportunity to respond to the statement submitted by Iberia Express regarding our complaint about flight I21926 from Reykjavík to Madrid on 2 October 2025.

We respectfully disagree with the airline's assertion that we requested a full refund of our tickets and therefore terminated the contract of carriage. This statement is incorrect. At no moment did we ask Iberia Express to cancel both the outbound and return flights. We always requested to cancel only the outbound flight.

1. Refund request concerned only the outbound flight

On 2nd August 2025 we contacted Iberia to request a refund **only for the outbound segment of our itinerary**. At no point did we request a refund of the return flight from Reykjavík to Madrid scheduled for 2nd October 2025.

Iberia processed this request and subsequently issued a refund.

2. Iberia reissued a valid ticket for the return flight

After processing the partial refund, Iberia reissued our booking and generated a **new booking reference (PNR) and a new electronic ticket for the return flight**. This demonstrates that the contract of carriage for the return flight remained valid.

If the entire ticket had been refunded as Iberia Express claims, the airline would not have been able to issue a new valid ticket for the return segment. The reissuance of the return ticket clearly shows that the contract of carriage remained in force.

3. Inability to check in despite holding a valid ticket

On the day of departure, we attempted to check in for flight I21926 but were unable to do so. The system did not allow us to complete the check-in process.

We were present at the airport in due time and were willing and ready to travel (find attached a picture of the departure board at Keflavik airport). However, we were unable to obtain assistance because Iberia and Iberia Express did not have a staffed service desk available at the airport and the telephone support we contacted was unable to resolve the issue.

The flight departed with available seats, as confirmed by the airline. Therefore, our inability to board was not due to late arrival, no-show, or voluntary cancellation on our part.

4. Responsibility of the operating carrier

Given that:

- we held a valid ticket issued by the airline,
- we presented ourselves for travel,
- the flight departed with available seats,
- and we were unable to board due to an apparent administrative or system issue related to the airline's ticketing,

we believe the situation constitutes a failure by the operating carrier to provide the contracted transport service.

Under **Regulation (EC) No 261/2004**, passengers who present themselves for check-in with a valid reservation and travel documents are entitled to transport or, failing that, to the protections provided under the Regulation.

In this case, the airline's assertion that the contract of carriage had been terminated is contradicted by the documentation showing the reissued return ticket.

5. Consequences

As a direct consequence of being unable to board the flight despite holding a valid ticket, we were forced to purchase alternative flights at our own expense in order to reach our destination.

The relevant documentation for these additional expenses is not attached because it has been attached before (AESA complaint). Nevertheless, we can send it again in case you need it.

For these reasons, we respectfully request that the Authority take into account the evidence provided and determine that the contract of carriage for the return flight remained valid and that the airline failed to provide the transport service that had been confirmed.

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.

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. reglugerðar EB nr. 261/2004 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.

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 höfðu bókað far með flugi nr. IB1926 frá Keflavík til Madrídar þann 2. október 2025 og að þeir fengu ekki að ferðast með fluginu.

Álitaefnið í þessu máli snýst um bókunina sjálfa og breytingum sem gerðar voru á henni.

Samgöngustofa er ekki í aðstöðu til þess að meta samskipti milli IB og kvartenda við beiðni þeirra um breytingu á bókun sinni eða hvaða ástæður lágu að baki því að þeir ferðuðust ekki með flugi því sem um ræðir. Um er að ræða atriði sem varða sönnun á atvikum og verður það einungis leitt í ljós með því að meta framburð viðeigandi og eftir atvikum vitna fyrir dómi. Verður málinu því vísað frá stofnuninni.

Á k v ö r ð u n a r o r ð

Málefni það er erindi kvartenda lýtur að fellur ekki undir þau lög eða reglugerðir settar á grundvelli þeirra, sem stofnunin starfar eftir. Er máli þessu af þeim sökum vísað frá.

Málskotsgjald 5000 kr. verður endurgreitt kvartendum.

Reykjavík 1. júlí 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir