

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 59/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Finnair nr. AY992 þann 4. desember 2025

I. Erindi

Þann 30. desember 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. AY992 á vegum Finnair (FA) kl. 10:00 þann 4. desember 2025 frá Keflavík til Helsinki. Kvartandi fékk nýtt flug til Helsinki.

Í erindi kvartanda kemur fram:

This complaint concerns the cancellation of Finnair flight AY992 (KEF–HEL) on 4 December 2025 due to a technical fault, which Finnair has acknowledged. The full itinerary (KEF–HEL–ICN) was issued under a single booking, with Incheon (ICN) as the final destination. Despite this, Finnair refused to calculate compensation based on the final destination, citing internal policies regarding stopovers and check-in procedures. Finnair later unilaterally issued a gift card with a nominal value of EUR 600. However, only EUR 400 is payable in cash, and the remaining amount is restricted to Finnair services. I did not consent to receiving compensation in voucher form. Under Article 7(3) of Regulation (EC) No 261/2004, compensation must be paid in cash, bank transfer or cheque unless the passenger has explicitly agreed otherwise. Therefore, I do not consider the compensation to have been paid in accordance with EU law. I respectfully request the Icelandic Transport Authority to assess whether Finnair's handling of this case complies with Regulation (EC) No 261/2004 and to require payment of the full EUR 600 compensation in cash or by bank transfer.

Kvartandi fer 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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar FA með tölvupósti þann 30. desember 2025. Í svari FA, sem barst þann 9. febrúar 2026 kemur eftirfarandi fram:

Finnair denies the claim presented by Sang Hoon Wang (hereinafter "the Passenger") and respectfully presents its answer as follows.

The Passenger had a flight AY992 from Reykjavik to Helsinki on 4 December 2025. The flight was cancelled due to technical issue and the Passenger was offered a

rerouting. The rerouting did not require earlier departure. Finnair has paid 400 euros standard compensation in accordance with EU Regulation 261/2004.

The Passenger had another flight AY41 from Helsinki to Seoul on 5 December 2025. This was not a connecting flight, but the Passenger had a stopover, which means that Helsinki was the final destination on their travel from Reykjavik. Therefore, the previously paid 400 euros is the correct amount for the cancellation in this case.

Finnair emphasises that if the compensation were to be calculated for the journey from Reykjavik to Seoul, there would be no requirement to pay compensation at all. This is due to the fact that the departure was not earlier and the Passenger did not arrive late at Seoul. AY41 was not affected or changed at all and it operated timely.

Therefore, Finnair considers that the correct amount has already been paid. If ICETRA considers that it should be treated as Reykjavik-Seoul travel, Finnair requests that the previous payment shall be returned to Finnair.

SGS sendi kvartanda svar FA til umsagnar þann 9. febrúar 2026. Í svari kvartanda kom fram:

Flight AY992 (Reykjavík–Helsinki) on 4 December 2025 was cancelled due to a technical issue, which Finnair has acknowledged. The cancellation occurred less than 14 days before departure and was within the airline's control. Accordingly, the applicable legal framework is Article 5 of Regulation (EC) No 261/2004.

Under EU261, arrival delay at the final destination is relevant only in cases of delay under Article 6. For cancellations governed by Article 5, a passenger's entitlement to compensation, nor is it affected by whether a subsequent flight operated on time. For this reason, Finnair's repeated reliance on the fact that I did not arrive late in Seoul is legally irrelevant to the assessment of compensation arising from the cancellation of AY992.

Finnair's argument appears to conflate the legal criteria applicable to delay with those applicable to cancellation. EU261 does not permit delay-based criteria to be applied in order to deny or reduce compensation in a cancellation case.

Accordingly, I respectfully submit that my entitlement to compensation must be assessed solely under Article 5 of Regulation (EC) No 261/2004, based on the cancellation of flight AY992, and without reference to arrival delay considerations.

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.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi nr. AY992 frá Keflavík til Helsinki hinn 4. desember 2025 og að fluginu var aflýst á brottfarardegi. Flugfélagið hefur samþykkt bótaskyldu vegna aflýsingarinnar og greitt kvartanda bætur fyrir þann fluglegg.

Álitaefni málsins er hvort líta beri á atvik málsins sem aflýsingu á einum fluglegg eða seinkun á komu til lokaáfangastaðar þannig að kvartandi eigi rétt til hærri bóta, þ.e. 600 evra í stað 400 evra.

SGS tekur undir mat flugfélagsins um að við ákvörðun bóta vegna seinkunar til lokaáfangastaðar verði að miða við raunverulega seinkun á komu kvartanda þangað. Í þessu tilviki liggur fyrir að kvartandi komst til Helsinki áður en áframhaldandi flug til Seúl fór fram og varð því ekki seinkun á komu til lokaáfangastaðar.

Með vísan til þess að um var að ræða aflýsingu á einum fluglegg, en ekki seinkun á komu til lokaáfangastaðar, og að bætur vegna þess fluglegs hafa þegar verið greiddar, er ekki grundvöllur fyrir greiðslu hærri bóta. Kröfu kvartanda um frekari bætur er því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um hærri skaðabætur úr hendi Finnair vegna aflýsingar á flugi nr. AY992 þann 4. desember 2025 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, 10. maí 2026

Ómar Sveinsson

Aldís Geirdal Sverrisdóttir