

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 16/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Air Canada nr. AC915 þann 17. ágúst 2025

I. Erindi

Þann 17. nóvember 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. AC915 á vegum Air Canada (AC) kl. 09:50 þann 17. ágúst 2025 frá Keflavík til Tórontó. Kvartendur fengu að vita af aflýsingunni á flugvellinum.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar AC með tölvupósti þann 19. nóvember 2025. Í svari AC, sem barst þann 20. nóvember kemur eftirfarandi fram:

[Claimants] will each receive compensation of EUR600.00 for the cancelled flight AC915 on 17 August 2025. As the customers are residents of the USA, the compensation will be paid in the equivalent amount of EUR1,800 / USD2,101.

For the out-of-pocket expense claim, we require copies of the receipts for meals, hotel, and transportation. Please note that credit card statements are not accepted, and loss of work is not covered.

Regarding the flight expenses incurred for three passengers i.e. ISK152,634/USD 1,246.00) as we have already refunded their unused Air Canada ticket i.e. USD235.38 per person, totaling USD706.14. So the difference of new ticket USD1246.00 ? AC refund USD706.14 = USD 374.96 will be paid. Air Canada refund receipts are attached for your reference.

In summary, the customer will receive a total payment of USD 2,475.96 (USD 2,101 + USD 374.96) now. As USD 1,081.10 has already been paid, the outstanding balance of USD 1,394.86 will be issued via cheque. Please allow at least 4 weeks for processing.

SGS sendi kvartendum svar AC til umsagnar þann 20. nóvember. Í svari kvartenda kom fram:

I'm glad to hear that Air Canada intends to pay required EUR 600.00 reimbursement per passenger as directed by UE law. Which is approx USD 2101.00 for 3 passengers.

Air Canada states that unused part of the ticket is USD 235.38 per person which totals USD 706.14. Since I received check for USD 1081.10 (1081.10-706.14=374.96) it

means that USD 374.96 was a partial refund toward my costs I incurred due to cancelled flight.

My costs due to cancelled flight which I have receipts are:

USD 1246.00 FLIGHT TICKETS

USD. 137.44 CAR RENTAL EXTRA DAY

I don't have receipts for extra night in Airbnb nor for car service because I paid cash. And I did not request paper receipts for food and gas I only have credit card statements. I understand Air Canada not cover lost income at work. So I'm lowering my claim from USD 2000.00 to USD 1383.44.

Air Canada paid toward it USD374.06 so $(1383.44 - 374.06 = 1008.48)$ USD 1008.48 is still due. $2101.00 + 1008.48 = 3109.48$ In total I request USD 3109.48

I'm submitting requested receipts (flight tickets and car rental invoice for extra day)

SGS sendi AC svar kvartanda til umsagnar 21. nóvember 2025. Í svari AC þann 26. nóvember kom m.a. fram:

As outlined in our previous correspondence, we have already explained the ticket cost refund calculation. For clarity, we are restating the figures below for the board's review:

New ticket cost: $ISK\ 50,878 / USD\ 415.33 \times 3 = USD\ 1,246.00$

Air Canada ticket refund: $USD\ 235.38 \times 3 = USD\ 706.14$

Difference amount for the ticket: $USD\ 1,246.00 - USD\ 706.14 = USD\ 374.96$

Summary of compensation and refund:

Flight delay compensation: USD 2,101.00

Ticket difference refund: USD 374.96

Total payment: USD 2,475.96

As USD 1,081.10 has already been paid, the outstanding balance of USD 1,394.86 has been requested to be issued via cheque.

We wish to emphasize that loss of income and destination-related expenses (such as car rental costs) are not covered under EU261 regulations and therefore will not be reimbursed.

SGS sendi kvartendum svar AC þann 5. desember, í svar kvartenda þann 17. desember kom fram:

My claim is as follows:

\$ 2101.00 - 3 passangers EUR 600.00 reimbursement per passager as directed by UE law.

\$706.14 unused part of Air Canada ticket 3 passangers \$235.38 per passager

\$1383.44 My costs due to cancelled flight:

\$1246.00 flight tickets and \$137.44 car rental extra day

Total claim \$4190.58

I received 2 checks from AirCanada.

First. \$1081.10

Second \$1394.86

Sum. \$2475.96

Final claim amount: \$1714.62

I'm requesting payment of \$1714.62

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 í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. AC915 frá Keflavík til Tórontó. þann 17. ágúst 2025 og að fluginu var aflýst með tilkynningu á brottfarardegi. AC hefur samþykkt greiðslu bóta í málinu og þeim hluta málsins lokið.

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. Álitaefnið er hvað AC á að endurgreiða kvartendum vegna nýja flugsins sem þeir keyptu með öðrum flugrekanda. Það er niðurstaða SGS að AC ber að greiða mismun á ónotuðum farmiðum félagsins og farmiðunum með öðrum flugrekanda.

Réttur til þjónustu

Í b-lið 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 skal veita farþegum rétt á mat, drykk og gistingu í samræmi við lengd tafar og ferðir til og frá flugvelli skv. 9. gr. Kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna gistingar og bílaleigubíls, en hafa ekki lagt fram kvittanir fyrir þeim kostnaði og er þeirri kröfu því hafnað.

Úrskurðarorð

Upphæð greiðslu AC vegna nýrra flugmiða kvartenda með öðrum flugrekanda skal miða við mismun á endurgreiðslu farmiðanna með AC og verðs hinna nýju miða.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar skv. 9. gr. EB reglugerðar 261/2004 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. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 12. mars 2026

Ómar Sveinsson

Yngvi Hommersand