

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 1/2026 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI615 þann 22. júní 2025

I. Erindi

Þann 14. ágúst 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI615 á vegum Icelandair (IA) kl. 17:00 þann 22. júní 2025 frá Keflavík til New York. Áætlaður komutími var kl. 19:00.

Í erindi kvartenda kemur fram:

Me and my wife were booked on Icelandair Flight FI615 from Keflavik (KEF) to New York JFK on June 22, 2025. Less than 24 hours before departure, Icelandair unilaterally moved me to Flight FI623, arriving at Newark (EWR) instead of JFK. I did not consent to this change. Icelandair has offered €300 per passenger, citing Article 7(2) of EC Regulation 261/2004, which allows a 50% reduction if the passenger arrives at the originally booked destination on time. However: 1. No transport to JFK was arranged *at the time of the change* as required by Article 8(3) EC261 (otherwise the 50% reduction doesn't apply). 2. Under CJEU case C-826/19 (WZ v Austrian Airlines), when a flight is diverted to a nearby airport, the airline must arrange and bear the cost of transport to the booked airport without undue delay. 3. The 50% reduction in Article 7(2) applies only when the passenger actually arrives at the booked destination on time — not when they are left at a different airport without arranged transport. 4. This was a unilateral rerouting, not voluntary. Because Icelandair failed to comply with Article 8(3), the reduction in compensation does not apply. For flights over 3,500 km with less than 14 days' notice, the correct amount is €600 per passenger under EC261, when transportation to original arrival airport is not arranged nor offered *at the time of re-routing*, regardless of actual arrival time. Icelandair has refused further review. Requested Resolution: • Payment of €600 per passenger (total €1,200 for 2 passengers).

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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 15. ágúst 2025. Í svari IA, sem barst þann 29. ágúst 2025, kemur eftirfarandi fram:

Vísað er í kvörtun með tilvísunarnúmer 2508908 en kvörtunin lýtur að upphæð bótagreiðslu til kvartanda. Nánar tiltekið gerir kvartandi athugasemd við það að Icelandair (hér eftir félagið) hafi lækkað bótafjárhæð, greidda á grundvelli reglugerðar EB 261/2004, um 50 % í samræmi við ákvæði 2. mgr. 7. gr. sömu reglugerðar

Bótagreiðslan sem um ræðir var tilkomin vegna þess að kvartanda hafði verið neitað um far með flugi FI 615 til JFK þann 22. júní sl. en kvartanda var útvegað far með öðru flugi, flugi FI 623 til Newark sama dag. Bæði flug voru með sama áætlaða brottfarar og landingar tíma með brottför klukkan 17:00 og landingu klukkan 19:10 að staðartíma. Ástæðan fyrir þessari endurbókun á flugi kvartanda var sú að breyta þurfti um flugvél sem framkvæma átti flug FI 615 skömmu fyrir brottför og því komust færri farþegar með flugi FI 615 en upphaflega var áætlað. (Svokallað „downsize“).

Kvartanda var því boðið flugfar til flugvallar sem er ekki sá sami og farþeginn var skráður til en sem þjónar sömu borg (eða héraði). Afstaða félagsins er að við afmörkun á umfangi á bótaskyldu félagsins gagnvart kvartanda verði að horfa til þeirra sjónarmiða sem koma fram í dómi Evrópudómstólsins í máli C-826/19.

Kvartandi lagði út fyrir leigubifreið frá Newark flugvelli til tiltekins heimilisfangs og sendi félaginu inn endurgreiðslukröfu ásamt kvittun fyrir leigubifreiðarferðinni. Hefur félagið þegar endurgreitt kvartanda. Þar með hefur félagið uppfyllt þær skyldur sem hvíla á félaginu samkvæmt 3. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Á félaginu hvíldi nánar tiltekið sú skylda samkvæmt ofangreindu ákvæði að endurgreiða annaðhvort ferðakostnað milli Newark og JFK eða til annars nálægs ákvörðunarstaðar í samræmi við samkomulag við kvartanda.

Á kvittuninni sem kvartandi sendi inn vegna endurgreiðslukröfunnar kemur fram að ferðin hafi endað klukkan 20:45 (að staðartíma) á 8800 20th Avenue, Brooklyn, NY 11214-4802. Var því um að ræða endurgreiðslu á ferðakostnaði milli Newark og annars nálægs ákvörðunarstaðar í samræmi við samkomulag, í skilningi 3. mgr. 8. gr..

Þar sem koma kvartanda til hins nálæga ákvörðunarstaðar var innan fjögurra tíma frá upphaflega áætlaðri komu til lokaáfangastaðar er það afstaða félagsins að félaginu hafi verið heimilt að lækka bótafjárhæðina um 50 % í samræmi við áðurnefnda 2. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar. Félagið vísar í þessu samhengi til áðurnefnds dóms í máli C-826/19, sjá 49. málsgrein og 3. tölulið í niðurstöðu dómsins, en þar kemur fram að afmörkun á lengd tafar miðist við það tímamark þegar farþeginn kemur annað hvort á þann flugvöll sem var tiltekinn upphaflega í bókuninni eða til nálægs ákvörðunarstaðar samkvæmt samkomulagi.

Í raun má færa fyrir því sannfærandi rök að við aðstæður líkt og þær sem eru upp í þessu máli, eigi engin bótaábyrgð að hvíla á flugrekanda önnur en skyldan sem mælt er fyrir um í 3. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Hins vegar hefur kvartanda þegar verið boðnar 300 evrur í bætur og telur félagið sig bundið af því boði. Heimildin til að lækka bótafjárhæðina stendur hins vegar óhögguð.

Í kvörtuninni koma fram sjónarmið þess efnis að þar sem félagið hafi ekki haft frumkvæði að því að greiða flutningskostnað mill Newark og lokaákvörðunarstaðs kvartanda, þ.e. að kvartanda var frekar endurgreiddur kostnaðurinn eftir á í staðinn fyrir að félagið hafi beinlínis útvegað flutning eða útvegað ávísun (voucher) fyrir flutning, eigi það að leiða til óskertrar bótaskyldu félagsins.

Á þessi sjónarmið er ekki fallist þar sem það kemur beinlínis fram í áðurnefndum dómi að slíkt hafi engin áhrif á bótaskyldu skv. 7. gr., sbr. 6. tölulið í niðurstöðu dómsins:

Article 8(3) of Regulation No 261/2004 must be interpreted as meaning that breach by the operating air carrier of its obligation to bear the cost of transferring the passenger from the airport of arrival either to the airport for which the booking was made or to another destination agreed with the passenger does not confer on the latter a right to flat-rate compensation under Article 7(1) of that regulation. By contrast, that breach gives rise, for the benefit of the passenger, to a right to reimbursement of the amounts incurred by him or her and which, in the light of the specific circumstances of each case, prove necessary, appropriate and reasonable to remedy the shortcomings of the air carrier.

Með vísan í ofangreint er afstaða félagsins sú að hafna beri kröfum kvartanda.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 29. ágúst 2025. Í svari kvartenda kom fram:

I write in response to Icelandair's submission regarding my complaint (no. 2508908). I respectfully disagree with the airline's characterization of the facts and its interpretation of Regulation (EC) No 261/2004.

1. Misrepresentation of Consent

Icelandair's submission states that I was "offered transport to an airport other than the one originally booked ..." and implies that I accepted. This is false. Upon receiving Icelandair's volunteer-request email, I proactively called the airline specifically to prevent being moved, as this was our 10-year wedding anniversary trip. During that call I explicitly and unequivocally stated that I did not consent to any rerouting. Despite this refusal, Icelandair unilaterally rebooked me to a different flight and airport. This was not an offer-and-acceptance situation — it was a forced rerouting imposed against my express instructions. Icelandair's description of these facts is misleading to the Icelandic Transport Authority and inappropriate in a regulatory proceeding.

1A. Mischaracterization as Denied Boarding

Icelandair also incorrectly frames this incident as "denied boarding." This is misleading and legally inaccurate. Under EC261, denied boarding refers to a situation where passengers present themselves for boarding in accordance with the carrier's conditions but are refused carriage against their will, often due to overbooking. That is not what happened here.

In this case, I was rerouted to another flight before departure despite explicitly refusing consent. I was never at the gate and denied boarding; I was removed from my original itinerary in advance by unilateral airline action.

By attempting to recast this as denied boarding, Icelandair is deliberately mischaracterizing the legal framework applicable to this case, which is disrespectful to the Authority and designed to mislead the regulatory process. The correct classification is involuntary rerouting, for which the full compensation rules under Articles 5, 7, and 8 apply.

2. Article 7(2) Reduction Misapplied

Icelandair argues that it can reduce compensation by 50% because I arrived at a “nearby destination” within four hours. This is incorrect. Article 7(2) is not a general reduction clause; it applies only if the passenger actually arrives at the booked destination airport within the timeframe. I was never transported to JFK. Instead, I was left at Newark (EWR) and forced to self-arrange onward travel. Being left at Newark and reimbursed later does not satisfy Article 7(2). In fact, it only strengthens my claim under EC261.

3. Article 8(3) Obligation Breached

The airline argues that reimbursing my taxi fare after the fact satisfies Article 8(3). Respectfully, this is not consistent with the Regulation or CJEU case law. The Court in C-826/19 (WZ v Austrian Airlines) explicitly distinguished between reimbursement claims and compensation under Article 7. Breach of Article 8(3) does not remove the obligation to pay full compensation where the passenger is inconvenienced. Case C-826/19 makes clear that the airline must arrange and bear the cost of transport to the booked airport or another agreed destination at the time of rerouting. Forcing the passenger to self-arrange transport and reimbursing later shifts the burden improperly and is not equivalent to compliance. Their reliance on reimbursement after the fact is misreading C-826/19. Breach of Article 8(3) means that Icelandair cannot benefit from Article 7(2) reduction.

4. Bad Faith Handling

Beyond the legal technicalities, Icelandair’s conduct was in bad faith. Despite my explicit refusal to be rerouted, the airline moved us and placed us in the last rows of the aircraft next to the lavatories — a seating location widely regarded as the worst on the plane. This placement, following our express refusal to be rerouted, appeared retaliatory and in bad faith. It caused unnecessary humiliation and diminished the enjoyment of a milestone occasion. Such conduct underscores that this was not a “minor inconvenience,” but a serious breach of trust and contract.

5. Requested Relief

For these reasons, I respectfully request that the Icelandic Transport Authority direct Icelandair to pay the full €600 per passenger (€1,200 total), in line with Articles 5, 7, and 8 of EC261 and relevant CJEU case law. The 50% reduction does not apply because:

Transport to JFK was not arranged at the time of rerouting,

Consent was explicitly refused, and The airline's conduct aggravated the inconvenience.

In addition, I respectfully submit that Icelandair's misrepresentation of the facts in its response to the Icelandic Transport Authority, combined with its disregard of my explicit refusal and the retaliatory seating assignment, warrant not only full compensation but also a formal written apology to both the Authority and to myself for the way this matter has been mishandled. Such acknowledgment is necessary to restore confidence in both the Authority's regulatory process and in the airline's duty of care to its customers.

SGS sendi fyrirspurn um atburðarás til IA 24. nóvember sl. þar sem farið var fram á staðfestingu á samþykki kvartanda á breytingu á flugi.

Í svari IA 25. nóvember kom m.a. fram:

Tilvísunin í dóm C-826/19 byggir á því að þegar fjárhæð bótanna er ákveðin verði að taka mið af því að kvartanda var útvegað far til flugvallar sem er nálægur þeim flugvelli sem farþeginn átti upphaflega far til. Kvartandi átti upphaflega bókað far til JFK en endaði á því ferðast til Newark. Það er í raun ekki verið að halda því fram kvartandi hafi samþykkt þessa breytingu á ferðatilhögun og bótaskyldu félagsins í þessu máli er ekki sérstaklega mótmælt. Hins vegar er byggt á því að félaginu sé heimilt að lækka bótaupphæðina með vísan til þeirra sjónarmiða sem byggt er á í dómi C -826/19 þá einkum

Í málinu var farþegunum ekki boðið nýtt flug heldur var fluginu snúið af leið (e. diversion) til annars flugvallar. Eðli málsins samkvæmt var það ekki gert með samþykki farþeganna. Ég finn í raun hvergi minnst á það í dómnum að samþykki farþegans hafi haft áhrif á niðurstöðuna í málinu.

Er verið að vitna í eftirfarandi orð sem koma m..a fram í málsgrein 48

*Therefore, in order to determine the extent of the delay in arrival incurred by a passenger of a diverted flight which landed at an airport which is not that for which the booking was made but which serves the same town, city or region, it is necessary to refer to the time at which the passenger reaches, at the end of the transfer, either the airport for which the booking was made or, as the case may be, **another close-by destination agreed with the operating air carrier.***

Ef sú er raunin þá er afstaða félagsins sú að leggja verði þann skilning í eftirfarandi orð að lengd tafarinnar afmarkast annaðhvort við þann tíma þegar farþeginn kemur á þann flugvöll sem upphaflega var áætlað að farþeginn myndi ferðast til (í tilfelli kvartanda

var það JFK) eða þá annars nálægðs staðar í samræmi við samkomulag við flugrekandann.

Þar sem kvartandi átti væntanlega ekkert erindi til JFK þá endaði för kvartanda á tilteknu heimilisfangi sem kemur fram í kvittun fyrir Uber ferð sem finna má í skjölum málsins (og heimilisfangið er tiltekið í fyrra svari félagsins). Væntanlega er um að ræða heimili eða dvalarstað kvartanda. Icelandair féllst á að endurgreiða ferðakostnaðinn (Uber ferðina).

Afstaða félagsins er því sú að í tífelli kvartanda sé heimilisfangið sem finna má á kvittuninni, hinn nálægi staður sem kvartandi kom til í samræmi við samkomu lag kvartanda og Icelandair (*another close-by destination agreed with the operating air carrier*).

Sú staðreynd að kvartandi valdi sjálfur heimilisfangið felur þá í sér að staðurinn hafi verið ákveðinn með samþykki kvartanda.

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.

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.

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., nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum eða ef ferðaskilríki eru ófullnægjandi.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI615 frá Keflavík til New York þann 22. júní 2025 og var neitað um far með fluginu. Kvartendur voru þá settir á annað flug með sama brottfarar- og komutíma til Newark. Þannig liggur fyrir, m.a. með vísan til niðurstöðu Evrópudómstólsins í máli nr. C-238/22, að skilyrði neitunar á fari í skilningi j-liðar 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eru uppfyllt og að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og rétt til að fá endurgreitt eða breyta flugleið skv. 8. gr. reglugerðarinnar. IA hefur samþykkt bótaskyldu en telur heimild til lækkunar bóta um 50% í 2. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar eiga við þar sem kvartendur hafi verið komnir á lokaáfangastað innan fjögurra klukkustunda frá upphaflegum komutíma.

Í c-lið 2. mgr. 7. gr. kemur fram að þegar farþega er boðið að breyta flugleið sinni til að komast til lokaákvörðunarstaðar með öðru flugi, skv. 8. gr., og munur á komutíma þar og áætlaðs komutíma þess flugs sem var bókað upphaflega nemur innan við fjórum klukkustundum í öllum flugum sem falla ekki undir a- eða b-lið ákvæðisins, sé flugrekandanum heimilt að lækka skaðabæturnar, sem kveðið er á um í 1. mgr, um 50%. Í niðurstöðu Evrópudómstólsins í máli nr. C-826/19 kemur fram:

In the light of the foregoing, Articles 5 and 7 as well as Article 8(3) of Regulation No 261/2004 must be interpreted as meaning that, for the purposes of determining the extent of the delay in arrival incurred by a passenger on a diverted flight which landed at an airport which is not that for which the booking was made but which serves the same town, city or region, it is necessary to take as a reference the time at which the passenger actually reaches, at the end of the transfer, either the airport for which the booking was made or, as the case may be, another close-by destination agreed with the operating air carrier.

Ekki virðist vera ágreiningur um að kvartendur komu á nánar tilgreint heimilisfang í New York innan við fjórum klukkustundum eftir áætlaðan komutíma. Ekki liggur fyrir sérstaklega að kvartendur hafi samþykkt hið nýja flug en þó liggur ljóst fyrir að kvartendur ferðuðust engu að síður með fluginu og að komutími til Newark-flugvallar var sá sami og með hinu upphaflega flugi. SGS telur ljóst að Newark-flugvöllur þjóni sama bæ, borg eða svæði og JFK-flugvöllur í skilningi framangreinds dóms nr. C-826/19 og að miða beri seinkun á komu til lokaáfangastaðar við komu til þess heimilisfangs sem var endanlegur áfangastaður kvartenda. Verður því talið að skilyrði til lækkunar bóta um 50% skv. 2. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 séu uppfyllt og boð IA um staðlaðar skaðabætur staðfest. Með því að endurgreiða kostnað við Uber frá

Newark-flugvelli hefur IA að mati SGS uppfyllt skyldur sínar skv. 3. mgr. 8. gr. sömu reglugerðar.

Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 300 evrur skv. c-lið 1. mgr., sbr. 2. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna neitunar á fari með flugi nr. FI615 þann 22. júní 2025.

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, 20. janúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson