

Ákvörðun

Samgöngustofu nr. 17/2026 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI618 þann 22. ágúst 2025

I. Erindi

Þann 1. október 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI618 á vegum Icelandair (IA) kl. 23:10 þann 22. ágúst 2025 frá New York til Keflavík en var neitað um far.

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. Einnig fara kvartendur fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 9. október 2025. Viðbótarupplýsingar bárust frá kvartendum þann 4. nóvember sem sendar voru til umsagnar IA þann 5. nóvember 2025. Í svari IA, sem barst þann 19. nóvember kemur eftirfarandi fram:

Vísað er í kvörtun með tilvísunarnúmer 2510180, en málið varðar meinta neitun á fari þegar Sameer D Kamble (hér eftir kvartandi) ásamt föruneyti hugðist ferðast með flugi FI 618 frá JFK til Keflavíkur með Icelandair (hér eftir félagið) þann 22. ágúst sl.

Flugfélagið United Airlines sá um að bóka kvartanda í umrætt flug, en bókunin var gerð í kjölfar niðurfellingar á flugi sem kvartandi hafði upphaflega bókað hjá öðrum flugrekanda.

Kvartandi virðist halda því fram að neitunin á fari hafi verið vegna þess að flug FI 618 hafi verið yfirbókað.

Haft hefur verið samband við stöðvarstjórnann í JFK og það finnast engar upplýsingar um að farþegunum hafi verið neitað um far með fluginu.

Hins vegar sýna upplýsingar um farþegafjölda úr umræddu flugi að 5 sæti hafi verið laus og því var flugið ekki yfirbókað en aðeins voru setið í 155 sætum af 160. (Sjá staðfestingu á þessu í viðhengi).

Í ljósi þess að fyrirbyggjandi upplýsingar og gögn renna ekki stoðum undir fullyrðingar kvartanda um að honum hafi verið neitað um far vegna þess að flugið var yfirbókað, heldur virðast fremur leiða hið gagnstæða í ljós, verður félagið að mótmæla þeirri fullyrðingu að kvartanda (ásamt ferðafélögum) hafi verið neitað um að ganga um borð í flug FI 618 þann 22. ágúst.

Þá er endurgreiðslu á fyrirframgreiddri þjónustu mótmælt þar sem slík krafa getur ekki grundvallast á ákvæðum reglugerðar EB 261/2004. Þá er þessi kröfufliður órökstuddur og alls

óljóst af hverju félagið ætti að endurgreiða slíkan kostnað enda komst farþeginn á áfangastað með flugi DL 246 sem lenti í Keflavík um morguninn 23. ágúst 45 mínútum eftir að flug FI 618 átti að lenda.

Eins og kemur fram í erindi kvartanda þá bauð félagið fram bótagreiðslu sem nam 300 evrur á hvern farþega. Það boð var hins vegar byggt á þeim misskilningi að kvartanda hafi verið neitað um far með flugi FI 614 og endurbókaður á flug FI 618 í staðinn. Hið rétta er hins vegar að kvartandi kaus sjálfur að ferðast ekki með flugi FI 614 og var því endurbókaður með flugi FI 618.

Afstaða félagsins er því sú að hafna beri kröfum kvartanda.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 20. nóvember 2025. Í svari kvartenda þann sama dag kom fram:

I am writing to kindly and humbly request the release of my compensation.

Over the past three months, I have called and emailed Icelandair more than six times regarding this matter. I have spent more than twenty hours on phone calls and drafting emails and requests for resolution. I also understand that you have graciously granted them two extensions.

For your reference, I am owed the following compensation:

Compensation: €600 × 3 passengers = €1,800

Reimbursement: \$4,129.80 for Delta replacement flights

Given the time that has already passed, I respectfully request your consideration in seeking these funds.

Viðbótar upplýsingar bárust frá kvartanda 11. desember 2025. Við úrlausn málsins hefur verið tekið tillit til allra framangreindra gagna.

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.

Álitaefni máls þessa er hvort kvartendum hafi verið neitað um far, eftir að hafa ekki mætt í byrðingu í flug nr. FI6718 feli í sér neitun á fari í skilningi reglugerðarinnar.

Í máli þessu er að mati SGS ljóst að kvartendur mættu til innritunar í flug nr. FI618 þann 22. ágúst 2025 á réttum tíma en ágreiningur er um hvort þeir hafi gefið sig fram við byrðingu (e. *boarding*) á meðan á henni stóð. Samgöngustofa er ekki í aðstöðu til þess að meta hvort kvartendur mættu í byrðingu á réttum tíma 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. Verður málinu því vísað frá stofnuninni.

Ákvörðunarorð

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.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytis skv. 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu.

Reykjavík, 6. maí 2026

Ómar Sveinsson

Aldís Geirdal Sverrisdóttir