

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 49/2026 vegna kvörtunar um neitunar á fari með Icelandair nr. FI342 þann 29. október 2025**

#### **I. Erindi**

Þann 10. mars 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI342 á vegum Icelandair (FI) kl. 07:30 þann 29. október 2025 frá Keflavík til Helsinki. Kvartendum var neitað um far og var komið um borð í annað flug til Kaupmannahafnar þaðan sem kvartendur áttu að ná tengiflugi á sama áfangastað og upphaflega var áætlað. Kvartendur náðu ekki tengifuginu

Í erindi kvartenda kemur fram:

the flight was not cancelled. The flight was full and oversold, so I was rebooked on a different route with much shorter connection times. I accepted that option because otherwise I would have had to stay in Iceland. I ran through the airport trying to make the connections, but it was impossible to reach them in time. The situation occurred because my original confirmed reservation was not respected.

I attempted to check in using the self-service machines, but an assistant told me there was an issue with the reservation system and that I could not complete the check-in there. She asked me to go to the counter to finish the process. At the counter, several staff members were called to review the situation. They were looking for volunteers but could not find anyone willing to give up their seat. Eventually, they told us that the flight was already full. I explained that I had connecting flights, and they told me that they would reroute me through Copenhagen and that I would still be able to arrive in Madrid that way.

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 FI með tölvupósti þann 11. mars 2026. Í svari FI, sem barst þann 13. apríl 2026 kemur eftirfarandi fram:

Vísað er í kvörtun nr. 2603657 vegna meintrar neitunar á fari farþegans Cassandra Murcia (hér eftir verður vísað til hennar sem kvartanda), með flugi FI 343 29. október

2025.

Félagið hefur farið yfir bókun kvartanda og við það kom í ljós að í bókuninni var ekki að finna útgefinn farseðil/farmiða í umrætt flug. Eins og má ráða af ferðagögnum sem fylgdu kvörtuninni var bókun kvartanda gerð í gegnum bókunaraðilann Promotour. Bókunaraðili virðist hins vegar ekki hafa gefið út farseðla fyrir kvartanda í flug FI 342, heldur var aðeins gefin út ferðaáætlun. M.ö.o þá var tekið frá sæti fyrir kvartanda í flug FI 342 en það var í raun aldrei gengið frá greiðslu eða útgáfu farmiða. Það skýrir þá það afhverju kvartandi gat ekki skráð sig inn í flugið. Í þessu samhengi vísar félagið til ákvæðis 3.1.1 og 3.1.5 í flutningskilmálum félagsins þar sem kemur fram að það sé skilyrði fyrir flutningi að gefinn sé út farseðill þar sem tiltekinn farþegi er tilgreindur. Sjá skilmála félagsins hér:

<https://www.icelandair.com/is-is/adstod/skilmalar-og-skilyrði/flutningsskilmalar/>

Félagið bendir einnig á að í ferðagögnunum sem fylgdu kvörtuninni kemur beinlínis fram að ekki hafi verið gefinn út farseðill fyrir kvartanda í flug FI 342 sbr eftirfarandi:

Miércoles 29 Octubre 2025



**Finnair AY 6816 (Operado por Icelandair, FI342)**



**Salida** 29 Octubre 07:30 AM  
**Llegada** 29 Octubre 12:55 PM  
Duración  
Estatus de la reserva  
Clase  
[Check-in](#)  
Facturación finalizada por  
Equipo  
Flight meal

**Reykjavik, (Keflavik Intl) (+)**  
**Helsinki, (Helsinki Vantaa) (+)**  
03:25 (Sin paradas)  
Confirmado  
Económico (Y)  
06:45 AM  
BOEING 737 MAX 8  
Bebidas alcohólicas a la venta/Venta de comidas

Please ticket before Octubre 27 on 23:30, overdue will cancel the itinerary without notice, thankyou.

Með vísan til þess sem að framan greinir er það afstaða félagsins að kvartandi hafi ekki haft staðfesta farskráningu í skilningi g-liðar 2. gr. reglugerðar EB nr. 26172004, í flug FI 342 þann 29. október og með vísan til a.liðar 2.mgr. 3.gr. sömu reglugerðar beri að hafna bótakröfu kvartanda.

SGS sendi kvartendum svar FI til umsagnar þann 14. apríl 2026. Í svari kvartanda kom fram:

I refer to your response regarding complaint no. 2603657 and respectfully disagree with the conclusions reached.

First, I would like to clarify that I did complete the payment for my reservation made through Promotour. In fact, I had no issue boarding my outbound flight to Iceland under the same booking. This clearly indicates that my reservation was valid and recognized by the airline at that time.

Secondly, your argument that no ticket had been issued is further contradicted by your own operational actions. Upon presenting myself at the airport, I was not denied due to

lack of documentation or ticketing issues. Instead, I was explicitly informed by your staff:

“This flight is full, but we can assign you another flight that will still take you to your final destination.”

Following this, I was rebooked onto flight FI 204 (ICE 04). Such re-accommodation would not have been possible had I not held a valid and active reservation within your system. This clearly indicates that my booking was recognized and valid for travel.

In light of the above, it is evident that:

- I held a confirmed reservation,
- I presented myself for check-in as required, and
- I was denied boarding due to the flight being full, not due to any failure on my part.

This statement confirms that the situation was not due to a lack of ticket issuance, but rather due to overbooking or operational reasons, which resulted in my being denied boarding on flight FI 343.

Therefore, I maintain that I had a confirmed reservation within the meaning of Regulation (EC) No 261/2004, and that the circumstances correspond to a case of denied boarding.

In light of the above, I kindly request that you reconsider your position and proceed with the appropriate compensation as established under Regulation (EC) No 261/2004.

Við lokavinnslu málsins voru bæði FI og kvartendur beðin um nánari útskýringar á atburðarrásinni. Í svari kvartenda kemur fram:

The airline claims that I did not have a valid ticket or reservation. However, that argument is inconsistent. If I truly did not have a valid reservation, how was your staff able to rebook me onto an alternative itinerary? That is the basis of my claim: I clearly had a valid reservation; otherwise, it would not have been possible to modify my itinerary and issue an alternative routing.

In addition, this situation had a significant impact on me. I suffered severe anxiety after being forced to take multiple unexpected flights and connections in a single day, none of which had been part of my original travel plans. I was also told that I should be financially prepared for these kinds of “incidents,” so I had no choice but to cover all of the additional expenses myself. I even had to purchase a new flight back to Honduras because there was no availability on the original route, and we ultimately had to travel via Panama, resulting in expenses exceeding USD 3,000.

Despite these circumstances, my claim did not seek reimbursement for all of the costs I incurred. I requested only the compensation to which I am legally entitled as a passenger who was denied boarding. I understand that airlines may oversell flights, but when they

do, they also have a legal responsibility to compensate and assist the passengers who are denied boarding as a result.

Þann 29. júní 2026 bað SGS FI um svar við umsögn kvartenda. Í svari FI þann 6. júlí kemur fram:

Varðandi kvörtun nr. 2603657, vegna athugasemda kvartanda þess efnis að sú staðreynd að kvartendum hafi verið útvegað flug í til lokaáfangastaðar í gegnum Kaupmannahöfn, staðfesti að kvartendur hafi verið með staðfesta farskráningu í flug FI 342 þann 29. október, þá er ekki fallist á þessi rök. Hér er gengið út frá því að kvartendur séu að vísa í bókun með bókunarnúmer BJF5ZL, sem innihélt flug með Icelandair og SAS í gegnum Kaupmannahöfn þann 29. október (sjá nánar í viðhengi) og var lokaáfangastaður Madrid. Umrædd bókun var gerð 29. ágúst 2025 og var bókuð í gegnum ferðaskrifstofuna Expedia, þ.a.l var hún ekki bókuð beint í gegnum Icelandair og Icelandair sá ekki um að setja saman umrædda bókun enda miðarnir gefnir út á miðanúmeri SAS. Bókunin gat því eðli málsins samkvæmt ekki hafa verið gerð sem viðbragð við því að kvartendum væri neitað um far í flug FI 342 hjá Icelandair þann 29. október sem var tveimur mánuðum eftir að bókunin var gerð.

Líklegast er að bókunaraðili sem sá um að setja saman ferðaáætlun fyrir kvartanda hafi horfið frá upphaflega áætlaðri tilhögun um að bóka kvartendur í gegnum Helsinki til Madridar undir bókunarnúmerinu B7MD3M og endurbókað farþega á öðru bókunarnúmeri í gegnum Kaupmannahöfn (og þá jafnvel notast við þriðja aðilann Expedia).

Þetta kemur heim og saman við gögn úr bókun B7MD3M þar sem flug FI 342 ásamt öðrum flugum er fjarlægð úr bókuninni þann 28. ágúst.

Það kann síðan að hafa atvikast þannig að kvartendur hafi talið sig eiga flug í gegnum Helsinki

þann 29. október og reynt að innrita sig á bókunarnúmerinu B7MD3M og fengið villuskilaboð í innritunarferlinu. Hvað fór á milli kvartenda og starfsfólks á flugvellinum verður ekki fullyrt um. Það er hins vegar skiljanlegt að þessar breytingar á ferðaáætlun kvartanda hafi valdið einhverjum ruglingi og því hafi kvartendur ekki fengið nákvæma útskýringu á því afhverju ferðaáætluninni var breytt eða afhverju ekki var hægt að innrita sig í flug FI 342.

Hjálagt eru farmiðar gefnir út fyrir flug FI 204 og áframhaldandi tengiflug til Madridar, framkvæmdu af flugrekandanum SAS, þar sem hægt er að sjá útgáfudag miðana.

Afstaða félagsins um að kvartendur hafi ekki verið með staðfesta farskráningu í flug FI 342 þann 29. október 2025 er því ítrekuð en að öðru leyti er vísað í fyrri svör.

SGS sendi svar FI til kvartenda til umsagnar þann 7. júlí í svari kvartenda andmæltu kvartendur röksemdum FI og og þar kom m.a. fram:

The airline has not produced any evidence showing that my travel agency requested or authorized any change to my itinerary. Nor has it provided any system records identifying who made the change, when it was made, or through which reservation system it was processed.

I therefore respectfully request that the airline provide objective evidence supporting its assertions, including the complete reservation history (PNR history), identifying the party who requested the itinerary change, the exact date and time of the modification, and the system through which it was made.

Until such evidence is produced, the airline's explanation remains speculative and does not rebut my account of what occurred at Keflavík Airport on 29 October 2025.

I therefore maintain my complaint and respectfully request that the authority give greater weight to the documented facts and evidence rather than assumptions regarding how the itinerary may have been modified.

### **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.

### **Staðlaðar skaðabætur**

Fyrir liggur að kvartendur töldu sig eiga bókað far með flugi nr. FI342 frá Keflavík til Helsinki þann 29. október 2025 og að þeir gáfu sig fram til innritunar á Keflavíkurflugvelli. Kvartendur byggja á því að þeim hafi verið neitað um far þar sem flugið hafi verið fullt og að þeim hafi í kjölfarið verið útveguð önnur ferðaleið um Kaupmannahöfn til Madrídar. FI hafnar því að um bótaskylda neitun á fari hafi verið að ræða og byggir á því að kvartendur hafi ekki haft staðfesta farskráningu og útgefinn farmiða í umrætt flug.

Samkvæmt j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 telst farþega vera neitað um far þegar honum er meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðum 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar, nema málefnalegar ástæður réttlæti synjunina. Af þessu leiðir að réttur til staðlaðra skaðabóta samkvæmt 4. gr. og 7. gr. reglugerðarinnar verður ekki metinn án þess að fyrst sé tekin afstaða til þess hvort farþegi hafi haft staðfesta farskráningu í viðkomandi flug og hafi uppfyllt skilyrði 3. gr. reglugerðarinnar.

Í málinu liggja fyrir skýringar FI um að ekki hafi verið gefinn út farmiði fyrir kvartendur í flug FI342 og að flugið hafi verið fjarlægt úr bókun B7MD3M þann 28. ágúst 2025. Þá hefur félagið vísað til þess að önnur bókun, BJF5ZL, hafi verið gerð 29. ágúst 2025 og falið í sér flug um Kaupmannahöfn til Madrídar. Þau gögn og skýringar benda til þess að flugi kvartenda hafi verið breytt áður en ferðadagur rann upp, en ekki sem viðbragð við neitun á fari á Keflavíkurflugvelli þann 29. október 2025.

Að virtum gögnum málsins telur SGS ekki nægilega fram komið að kvartendur hafi, á þeim tíma sem atvikið átti sér stað, haft staðfesta farskráningu og útgefinn farmiða í flug FI342. Þá verður ekki ráðið af gögnum málsins að þeim hafi verið neitað um far vegna yfirbókunar eða annarra atvika sem falla undir 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Skilyrði 3. gr. reglugerðarinnar teljast því ekki uppfyllt.

Með vísan til framangreinds er það niðurstaða SGS að FI beri ekki að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna atviksins þann 29. október 2025. Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur er því hafnað.

## *Úrskurðarorð*

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna neitunar á fari með flugi nr. FI342 þann 29. október 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. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 2. október 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir