

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 99/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI614 þann 20. maí 2026

I. Erindi

Þann 28. júní 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI614 á vegum Icelandair (FI) kl. 20:30 þann 20. maí 2026 frá New York til Keflavíkur. Fluginu var aflýst.

Í erindinu kemur fram:

I am writing to formally log a dispute against Icelandair regarding a denied compensation and expenses claim for the passengers listed above under Regulation (EC) No 261/2004. Icelandair has rejected our initial claim, citing "weather-related extraordinary circumstances." We strongly disagree with this assessment and ask the Icelandic Transport Authority to investigate and enforce our rights.

1. Facts of the Disruption: Our flight, FI614, suffered severe structural delays before ultimately being cancelled. The flight timeline progressed as follows: The flight was consecutively delayed six (6) separate times. After hours of rolling delays, the flight was ultimately cancelled entirely at 1:28 AM.

2. Rejection of the "Extraordinary Circumstances" (Weather) Defense: Icelandair initially asserts that the delay and subsequent cancellation were caused by bad weather. However, we have direct evidence that this was not the case:

Operating Environment: Other flights operated normally during this exact time frame. Specifically, other Icelandair flights departing from the very same airport successfully took off during the period our flight was delayed and cancelled. Airport operations were not halted.

Staffing Shortages: At the airport, we spoke directly with the Icelandair ground help desk. The airline staff explicitly confirmed to us that the actual root cause of the cancellation was a lack of staffing / crew availability, not meteorological conditions. Under EC 261/2004, crew and staffing shortages are considered inherent to the normal exercise of an airline's activity and do not constitute "extraordinary circumstances." Furthermore, the airline failed to demonstrate that they took all "reasonable measures" to prevent the operational collapse of this flight over the course of six separate rolling delays.

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 29. júní 2026. Í svari FI, sem barst þann 27. júlí 2026 kemur eftirfarandi fram:

Umræddu flugi var aflýst í kjölfar seinkunar á fyrra flugi sem var framkvæmt á sömu flugvél (TF-IAB), þ.e. flugi FI 615 frá Keflavík til JFK. Nánar tiltekið varð þrumuveður á flugvelli í JFK þess valdandi að flug FI 615 þurfti að snúa af leið og lenda á Boston flugvelli, þar sem vélin þurfti að bíða eftir að ástandið á JFK færdist í betra horf, auk þess sem taka þurfti eldsneyti á Boston flugvelli.

Þennan dag voru viðtækar truflanir á flugumferð til JFK þar sem fjöldi fluga þurfti að snúa af leið, sjá í þessu samhengi skjáskot af vefsíðunni Flightstats. Eins og áður greinir þá fólust aðstæðurnar á velli í þrumuveðri með tilheyrandi fylgifiskum eins og skertu skyggni á jörðu niðri og eldingum í nágrenni við flugvöllinn. Fluginu var snúið af leið stutt fyrir miðnætti en um það leyti voru veðuraðstæður hvað verstar. Eftir miðnætti fóru aðstæður smám saman batnandi.

Vegna ofangreinda veðuraðstæðna beittu flugmálayfirvöld í Bandaríkjunum umferðartakmörkunum á flugumferð um flugvöllinn í JFK (ground stop program og ground delay program) sem olli því að flug FI 615 varð að lenda á Boston flugvelli þar sem við tók bið eftir því að flugið gat haldið áfram á lokaáfangastað í JFK. Umferðartakmörkunum var ekki aflétt að fullu fyrr en skömmu eftir klukkan 4 að nóttu (GMT tíma)

Flug FI 615 var með áætlaðan landingartíma klukkan 20:24 að staðartíma (00:24 GMT tíma). Flugið kom hins vegar ekki inn til landingar í JFK fyrr en klukkan 00:29 að staðartíma (04:29 GMT). Nam því heildarseinkun 4 klukkstundum og 5 mínútum. Vegna þessara seinkunar varð ljóst að áhöfnin sem framkvæma átti flug kvartanda, FI 614, myndi renna út á leyfilegum hvíldartíma.

Félaginu var því nauðugur einn sá kostur að fella niður flug FI 614. Afstaða félagsins er sú að umrædd röskun hafi verið tilkomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Til að takmarka neikvæðar afleiðingar röskunarinnar og til að koma farþegum á lokaáfangastað í samræmi við áskilnað 8. gr. reglugerðar EB var sett upp nýtt flug FI 616 sem kom til landingar í Keflavík klukkan 6:36 þann 22. maí.

Hjálagt eru veðurgögn, tilkynningar frá flugumferðaryfirvöldum og tilkynningar frá stjórnstöð ásamt upplýsingum um flug FI 615 og 614 auk annarra gagna. Það athugast að í tilkynningum frá stjórnstöð er ranglega talað um að flug FI 614 hafi verið snúið af leið, en þetta á að sjálfsögðu að vera FI 615.

SGS sendi kvartendum svar FI til umsagnar þann 28. júlí 2026 Í svari kvartenda kom m.a. fram:

I am writing in response to respond to the notice below concerning the cancellation. I reject Icelandair assertion that the cancellation was caused by extraordinary circumstances under Article 5(3) of Regulation (EC) No 261/2004.

?While they cite weather conditions and air traffic management programs affecting the inbound flight, Icelandair has failed to demonstrate that it took "all reasonable measures" to prevent the subsequent cancellation, as strictly required under EU case law. ...

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, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað 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 vól á eftirfarandi kostum: 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.

Löftferðalögum 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. FI614 frá New York til Keflavíkur þann 20. maí 2026 og að fluginu var aflýst með tilkynningu á brottfarardeggi. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort aflýsingu á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn FI, þ.m.t. hvort veður- og umferðaraðstæður í New York þann 20. maí 2026 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu FI að aflýsa flugi kvartenda. Sérfræðingur SGS fór yfir framlögð gögn FI, þar á meðal veðurgögn og upplýsingar um umferðartakmarkanir á JFK, og staðfesti að gögnin styðji við það mat að verulegar veður- og umferðartengdar truflanir hafi verið á JFK á þeim tíma sem hér um ræðir.

SGS hefur við mat sitt litið til þess að kvartendur byggja meðal annars á því að önnur flug hafi farið frá JFK á sama tímabili og að starfsfólk FI á flugvellingnum hafi vísað til skorts á áhöfn. Að mati SGS leiðir það eitt og sér ekki til þeirrar niðurstöðu að óviðráðanlegar aðstæður hafi ekki verið fyrir hendi. Mat samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 tekur mið af því hvort sú röskun sem hafði áhrif á umrætt flug megi rekja til atvika sem ekki eru liður í eðlilegri starfsemi flugrekanda og sem hann gat ekki haft raunhæf yfirráð yfir.

Af gögnum málsins verður ráðið að seinkun á fyrra flugi sömu loftfars, FI615, hafi stafað af veðuraðstæðum og umferðartakmörkunum á JFK, þar á meðal að fluginu hafi verið snúið til Boston áður en það gat haldið áfram til New York. Sú seinkun hafði bein áhrif á möguleika FI til að framkvæma flug FI614 innan leyfilegs vinnutíma áhafnar.

Þegar óviðráðanlegar aðstæður eru frumorsök þeirrar atburðarásar sem leiðir til þess að áhöfn fer yfir leyfilegan vinnutíma, verður sú síðari afleiðing ekki metin einangrað sem almennur áhafnarskortur eða atvik sem eingöngu fellur undir eðlilega starfsemi flugrekanda. Í slíku tilviki verður að líta til orsakasamhengis í heild, enda var takmörkun á vinnutíma áhafnar hér bein og

óhjákvæmileg afleiðing þeirrar röskunar sem stafaði af veður- og umferðaraðstæðum utan raunhæfra yfirráða flugrekanda.

Við mat á því hvort FI hafi gripið til allra nauðsynlegra ráðstafana hefur SGS jafnframt litið til þess að félagið setti upp nýtt flug, FI616, til að koma farþegum til lokaákvörðunarstaðar. Að teknu tilliti til framlagðra gagna um veður, umferðartakmarkanir á JFK og framvindu flugs FI615, telur SGS að FI hafi sýnt fram á að aflýsing FI614 hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og að ekki hefði verið unnt að afstýra aflýsingunni þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur er því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI614 þann 20. maí 2026 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 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 samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laganna.

Reykjavík, 22. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir