

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 45/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI688 þann 19. nóvember 2025

I. Erindi

Þann 12. janúar 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI688 á vegum Icelandair (IA) kl. 17:55 þann 19. nóvember 2025 frá Orlando til Barselóna með millilendingu í Keflavík. Fluginu var aflýst með tilkynningu 10. október 2025.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu 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 13. janúar 2026. Í svari IA, sem barst þann 27. janúar 2026 kemur eftirfarandi fram:

Vísað er til kvörtunar með tilvísunar númer 26011040 en kvartandi krefst þess að Icelandair (hér eftir félagið) endurgreiði mismunin á útlögðum kostnaði vegna kaupa á flug- og lestarmiðum frá Orlando til Barcelona annars vegar og því sem kvartandi fékk endurgreitt frá félaginu hins vegar. Endurgreiðslan var greidd í kjölfar áætlunarbreytingar hjá félaginu þegar flug FI 688 sem var með fyrirhugaða brottför 19. nóvember sl. var felld niður.

Afstaða félagsins er sú að hafna beri kröfu kvartanda. Kvartanda stóð til boða að fá annað hvort endurgreidda flugmiða að hluta eða öllu leyti, eða þá að fá að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilmálum til lokaáfangastaðar eins fljótt og auðið er eða að breyta flugleið og komast til lokaáfangastaðar síðar meir. Samkvæmt kvartanda var bókun hans felld niður vegna misskilnings milli hans og starfsmanna hjá þriðja aðila og fékk kvartandi í kjölfarið fulla endurgreiðslu á flugmiðunum. Þegar bókun kvartanda var afbókuð var samningssambandinu við félagi einnig slitið og hvíldu því þær skyldur sem leiða af 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ekki lengur á félaginu, aðrar en þær sem kveða á um fulla endurgreiðslu á flugmiðanum.

Eins og kemur fram í kvörtuninni þá hafði kvartandi samband við þjónustuver félagsins í kjölfar áætlunarbreytingarinnar og var honum boðið að breyta flugleið en var því boði

hafnað:

During the call, an alternative itinerary was mentioned that involved two connections, but it also failed to provide a reasonable or comparable routing to Barcelona within a practicable timeframe.

Félagið hafði því boðið farþega þá aðstoð sem mælt er fyrir um í 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 en þrátt fyrir þetta gerði kvartandi eigin ráðstafanir og bókaði flug (og lestarmiða) með öðrum þjónustuveitanda.

Í túlkunarleiðbeiningum fyrir reglugerð EB nr. 261/2004 kemur eftirfarandi fram: *However, if an air carrier can demonstrate that it has contacted the passengers who have accepted to give their personal contact details, and that it has sought to provide the assistance required by Article 8, but the passengers have nonetheless made their own assistance or re-routing arrangements, then the air carrier may conclude that it is not responsible for any additional costs the passengers have incurred and may decide not to reimburse them.*

Með vísan til þess sem að framan greinir er það afstaða félagsins að félagið hafi uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og að því beri ekki skylda til að endurgreiða kvartanda mismunin á útlögðum kostnaði og því sem kvartandi fékk endurgreitt fyrir flugmiða með félaginu. Í þessu samhengi er sérstaklega vísað til þess að fulltrúar félagsins reyndu að koma til móts við óskir kvartanda og finna nýja tengingu sem hentaði. Bókun kvartanda var svo afbókuð fyrir misskilning milli kvartanda og þriðja aðila. Á því getur félagið ekki borið ábyrgð.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 29. janúar 2026. Í svari kvartenda kom fram:

I respectfully submit the following observations in response to Icelandair's position.

This complaint does not concern entitlement to compensation under Article 7 of Regulation (EC) No. 261/2004, which is acknowledged to be excluded due to advance notice. The dispute concerns Icelandair's compliance with its obligations under Articles 8 and 9, which remain applicable irrespective of notice timing and regardless of subsequent booking cancellation following a material schedule change.

1. Material Schedule Change and Article 8 Obligations

Icelandair initiated a material schedule change by cancelling flight FI 688 scheduled for 19 November and proposing an alternative itinerary that imposed an approximately 30-hour layover in Keflavík, increased total travel time substantially. The proposed re-routing also required departure one day earlier than the original itinerary, further increasing the disruption and materially worsening the transport conditions compared to the original booking.

Under Article 8(1)(b), passengers are entitled to re-routing at the earliest opportunity under comparable transport conditions. Comparable transport conditions must take into account total travel time, number of connections, and overall burden on the passenger, as confirmed by the EU Commission Interpretative Guidelines (2016/C 214/04).

The proposed 30-hour layover was not a comparable routing. Because the re-routing option was not a viable or comparable alternative, we contacted Icelandair by telephone on two occasions on 10 October 2025 in order to seek compliant re-routing to our final destination at the earliest opportunity, as required by Article 8(1)(b). An alternative itinerary involving two connections was discussed; however, this routing likewise failed to provide comparable transport conditions within a practicable timeframe. No lawful rerouting meeting Article 8(1)(b) requirements was offered.

Consequently, I specifically requested re-routing via Madrid, as no practicable routing to Barcelona within a reasonable timeframe was available, an alternative airport approximately 2.5 hours to Barcelona by rail. Icelandair refused this option, stating that re-routing must be to the same destination airport and that no further alternatives would be offered. Additionally, I requested re-route through alternative or partner airlines. Icelandair responded by saying that was not an option. The call concluded without Icelandair providing any re-routing solution under comparable transport conditions and with the advise that any changes would have to be handled by the third-party booking agent. At no point during the call was a viable re-routing option presented that would have resolved the disruption.

This constituted a failure by the operating carrier to provide re-routing compliant with Article 8(1)(b).

2. Article 8 – Re-routing must be at the earliest opportunity, including with other carriers

Icelandair refused to re-route us via another airline, despite being requested to do so. This failure is inconsistent with Article 8(1)(b) of Regulation (EC) No. 261/2004, which requires re-routing at the *earliest opportunity* under *comparable transport conditions*, not limited to the operating carrier's own services.

This obligation is confirmed by EU Commission guidance and settled case law:

- EU Commission Interpretative Guidelines (2016/C 214/04), Section 4.2:

“Re-routing at the earliest opportunity may imply that passengers are re-routed on flights operated by other air carriers if this allows them to reach their final destination earlier.”

- EU Commission Interpretative Guidelines (2016/C 214/04), Section 4.2:

“The obligation to re-route at the earliest opportunity cannot be limited to the operating air carrier’s own flights if faster alternatives are available.”

- CJEU, Case C-354/18, *Rusu v Blue Air*:

“The right to re-routing under Article 8(1)(b) aims to ensure that passengers reach their final destination as soon as possible, even if this requires the operating air carrier to bear additional costs.”

3. Article 9 – Duty of Care (Hotel and Assistance)

The proposed re-routing required an involuntary overnight stay of approximately 30 hours in Keflavík. During the call, the absence of accommodation for the overnight layover was raised, but Icelandair did not offer hotel accommodation, transport or other duty-of-care assistance.

Article 9 obligations apply irrespective of advance notice. This is confirmed by settled EU law:

- EU Commission Interpretative Guidelines (2016/C 214/04):

“The right to care under Article 9 applies irrespective of the cause of the cancellation and regardless of the time when the passenger was informed of the cancellation.”

- CJEU, Case C-83/10, *Sousa Rodríguez*:

“The obligations to provide care laid down in Article 9 apply even where passengers are not entitled to compensation under Article 7.”

Accordingly, Icelandair’s failure to provide hotel accommodation and assistance constituted a clear breach of Article 9.

4. Self-Rerouting and Consequential Costs

Because Icelandair failed to offer lawful re-routing and refused duty-of-care assistance, I was compelled to make my own arrangements in order to reach Spain in time for a prepaid cruise departing from Barcelona on 20 November. Replacement flights were booked to Madrid, the nearest major airport with available seats and viable schedules, followed by onward ground transport to Barcelona.

The Court of Justice has confirmed that where an airline fails to comply with its Article 8 obligations, passengers may arrange their own re-routing and seek reimbursement of necessary and reasonable costs:

- CJEU, Case C-354/18, *Rusu v Blue Air*:

Where the air carrier fails to provide re-routing as required, the passenger may arrange re-routing himself and is entitled to reimbursement of the necessary costs incurred.

I used the refunded Icelandair ticket amount and seek reimbursement only of the incremental costs caused by Icelandair's failure to provide compliant re-routing and duty of care.

5. Third-Party Booking Argument

Icelandair's assertion that its obligations ceased due to a third-party misunderstanding is incorrect. Icelandair was the operating carrier that initiated the schedule change and remained responsible for compliance with Articles 8 and 9 at that time. No cancellation was authorized by me during the call. The termination of the booking occurred subsequently and cannot retroactively extinguish obligations that had already arisen due to the material schedule change.

Request

I respectfully request that Samgöngustofa find that Icelandair breached its obligations under Articles 8 and 9 of Regulation (EC) No. 261/2004 and order reimbursement of the reasonable expenses incurred as a direct consequence of that non-compliance.

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 vöð; 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.

Réttur til aðstoðar

Í a-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar (EB) nr. 261/2004 kemur fram að þegar flugi er aflýst skuli farþegum boðin aðstoð í samræmi við 8. gr. reglugerðarinnar. Í 8. gr. er fjallað um rétt farþega til endurgreiðslu eða til þess að fá flugleið breytt með sambærilegum flutningsskilyrðum til lokaákvörðunarstaðar.

Óumdeilt er að flug kvartenda var felld niður með meira en tveggja vikna fyrirvara. Þá verður ráðið af gögnum málsins að kvartendum var boðin ný flugleið til lokaáfangastaðar. Kvartendur þáðu ekki það boð og völdu þess í stað endurgreiðslu farmiða.

Í grein 4.2 í túlkunarleiðbeiningum framkvæmdastjórnar ESB um framkvæmd reglugerðar (EB) nr. 261/2004¹ kemur fram:

As a general principle, if the passenger is denied boarding or is informed about the cancellation of the flight and is correctly informed of the available options, the choice offered to passengers under Article 8(1) is to be made only once. In such cases, as soon as the passenger has chosen one of the three options under Article 8(1), points (a), (b) and (c), the air carrier no longer has any obligations linked to the other two options. Nonetheless, the obligation to pay compensation may still apply according to Article 5(1), point (c), read together with Article 7.

Samkvæmt 8. gr. reglugerðar (EB) nr. 261/2004 á farþegi rétt á að velja á milli þeirra úrræða sem þar eru tilgreind, þ.e. endurgreiðslu eða breytingar á flugleið við sambærileg

¹ [Commission Notice – Interpretative Guidelines on Regulation \(EC\) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights and on Council Regulation \(EC\) No 2027/97 on air carrier liability in the event of accidents](#)

flutningsskilyrði. Af gögnum málsins verður ráðið að kvartendum hafi verið boðin breyting á flugleið til lokaáfangastaðar, en að þeir hafi ekki þegið þá lausn og þess í stað valið endurgreiðslu. Þegar farþegi hefur, að fengnum upplýsingum um tiltæka kosti, valið eitt þeirra úrræða sem kveðið er á um í 8. gr. reglugerðarinnar, hvíla að jafnaði ekki frekari skyldur á flugrekanda vegna hinna kostanna.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat SGS að IA hafi uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar. Beiðni kvartenda um endurgreiðslu viðbótarkostnaðar er því hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar vegna aflýsingar á flugi Icelandair nr. FI688 þann 19. nóvember 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. júlí 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir