

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 90/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI454 þann 23. mars 2026

I. Erindi

Þann 9. maí 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI454 á vegum Icelandair (FI) kl. 16:20 þann 23. mars 2026 frá Keflavík til London. Fluginu var aflýst.

Í erindinu kemur m.a. fram:

Icelandair has rejected my claim for compensation on the grounds that the cancellation was a result of poor weather. However, the weather did not prevent many other flights from taking off from Keflavík that day - both before and after mine was due to take off. I argue that the plane skidding off the taxiway was at least partly due to pilot error, since it did not happen to any other planes.

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, 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. maí 2026. Í svari FI, sem barst þann 26. maí 2026 kemur eftirfarandi fram:

Umræddu flugi var aflýst í kjölfar þess að veðuraðstæður og ástand á akbrautum á Keflavíkurflugvelli urðu þess valdandi að flugvélin sem framkvæma átti flugið rann til á flugbrautinni í aðdraganda áætlaðs flugtaks.

Nánar tiltekið átti atvikið sér stað þannig að þegar vélin sem framkvæma átti flug FI 454 ók eftir akbraut S2 í aðdraganda áætlaðs flugtaks, beygði hún til suðurs inn á akbraut E. Við það rann vélin til í staðbundinni hálfu og snérist í austur þannig að nefhjól vélarinnar var við austurjaðar akbrautar. Sjá meðfylgjandi mynd þessu til nánari skýringar.

Ástæða þess að vélin rann til í aðdraganda flugtaks má eins og áður hefur komið fram, rekja til slæms ástands á akbrautum. ...

Vegna þessara krefjandi aðstæðna tók langan tíma að draga vélina aftur að flugstöðvarbyggingunni og ljóst var að ekki myndi takast að koma flugvélinni á loft í tæka tíð til að flugið kæmi inn til lendingar á London Heathrow flugvelli fyrir næturlokun (curfew). Það hafði áhrif að nauðsynlegt var að framkvæma skoðun á flugvélinni og afísa áður en vélin myndi teljast hæf til að framkvæma flugið. Var fluginu því aflýst og var kvartanda útvegað nýtt flug á lokaáfangastað í samræmi við áskilnað 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, nánar tiltekið með flugi FI450, daginn eftir þann 24. mars sem kom á áfangastað klukkan 10:50 að staðartíma.

Afstaða félagsins er sú að aflýsing á flugi FI 454 hafi verið tilkomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 en eins og áður hefur komið fram voru það aðstæður á flugvellinum í Keflavík sem ollu því að vélin rann til í aðdraganda flugtaks og þá urðu veðurskilyrði á flugvellinum þess valdandi að ekki tókst að gera flugvélin loftfæra í tæka tíð fyrir næturlokun. Félagið vísar einnig til þess að í dómaframkvæmd hefur það verið talið flokkast sem óviðráðanlegar aðstæður þegar utanaðkomandi hlutur eða atburður veldur röskun á flugi og vísar félagið í því samhengi til dóma Evrópudómstólsins í málum C-315/15 (flugl fór inn í hreyfil og olli skemmdum), C-501/17 (aðskotahlutur á flugbraut olli skemmdum á hjóli flugvélar) og C-159/18 (olía á flugbraut veldur töfum á flugumferð)

Afstaða félagsins því sú að í tilfelli flugs FI 454 sé um að ræða sambærilegar aðstæður, þ.e að staðbundin hálfakbraut sem hafi valdið því að flugvélin hafi runnið til í akstri flokkist til utanaðkomandi þáttar og því sé um óviðráðanlegar aðstæður að ræða, auk þess sem félagið ítrekar þau atriði sem koma fram að ofan um veðuraðstæður á Keflavíkurflugvelli. Eins og áður greinir var kvartanda útvegað nýtt flug á áfangastað við fyrsta mögulega tækifæri og með því gerði félagið tilhlýðilegar ráðstafanir til að takmarka neikvæðar afleiðingar röskunarinnar. Með vísan til þess sem að ofan greinir er það afstaða félagsins að hafna beri kröfu kvartanda um staðlaðar bætur.

SGS sendi kvartendum svar FI til umsagnar þann 26. maí 2026. Í svari kvartenda kom fram:

I note the airline's explanation and supporting weather documentation.

However, I request that ICETRA examine carefully whether Icelandair has demonstrated not only the existence of extraordinary circumstances, but also that all reasonable measures were taken to avoid the cancellation, as required under Article 5(3) of Regulation (EC) No 261/2004.

In particular, I ask ICETRA to consider:

- whether the relevant taxiway and weather conditions were reasonably foreseeable on the day in question;
- whether other aircraft continued operating at Keflavík Airport during the same period;
- whether Icelandair considered alternative operational measures after the aircraft was recovered;

- whether use of a replacement aircraft or delayed operation was reasonably possible;
- whether the cancellation resulted directly and unavoidably from the extraordinary circumstance itself, or from subsequent operational and scheduling constraints.

While I acknowledge that weather conditions were difficult, I do not consider that the airline has yet fully demonstrated that cancellation of the flight was unavoidable despite all reasonable measures having been taken.

I therefore request that ICETRA continue its assessment of the matter.

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 í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum, þegar flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekanda í samræmi við 8. gr., a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til endurgreiðslu eða breytingar á flugleið. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vól: 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 til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi þeim ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er fyrir um

í i)–iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. Þetta gildir þó ekki ef flugrekandi getur 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.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI454 frá Keflavík til London þann 23. mars 2026 og að fluginu var aflýst. Álitæfni málsins 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 aflýsinguna megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn FI til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 23. mars 2026 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu FI að aflýsa flugi kvartenda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS staðfesti framlögð gögn FI.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartenda nr. FI454 þann 23. mars 2026 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við matið hefur SGS jafnframt litið til þeirra sjónarmiða kvartenda að önnur flug hafi farið frá Keflavíkurflugvelli sama dag og að skoða beri hvort FI hafi gripið til allra eðlilegra ráðstafana til að komast hjá aflýsingu. Að mati SGS breyta þau sjónarmið ekki þeirri niðurstöðu að staðbundin hálka á akbraut, atvik við akstur flugvélarinnar og þær takmarkanir sem leiddu af næturlokun á London Heathrow-flugvelli hafi, samkvæmt fyrirbyggjandi gögnum, verið þess eðlis að aflýsingin verði rakin til óviðráðanlegra aðstæðna.

Að mati SGS hefur FI sýnt fram á að félagið hafi, við þær aðstæður sem uppi voru, gert þær ráðstafanir sem með sanngirni mátti ætlast til í því skyni að takmarka afleiðingar hinna óviðráðanlegra aðstæðna, meðal annars með því að útvega kvartendum nýtt flug á áfangastað við fyrsta mögulega tækifæri. Er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI454 þann 23. mars 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 dómstóla með venjulegum hætti. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr. laganna.

Reykjavík, 21. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir