Úrskurður

Samgöngustofu nr. 104/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI604 þann 6. apríl 2026

I. Erindi

Þann 29. júní 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI604 á vegum Icelandair (FI) kl. 23:20 þann 6. apríl 2026 frá Toronto til Keflavíkur. Fluginu var aflýst á brottfarardegi.

Í erindi kemur fram:

> I am claiming €600 compensation under Regulation (EC) No 261/2004 (Article 7) for the cancellation of flight FI604 on April 6, 2026. My arrival in Iceland was delayed by more than 24 hours. The flight exceeds 3,500 km, qualifying for the maximum compensation rate. While the inbound flight from KEF may have been affected by weather, the European Court of Justice has ruled in Case C-294/10 (Eglitis and Ratnieks) that airlines must organize resources to prevent previous disruptions from causing "knock-on" cancellations. The failure to provide a substitute aircraft in Toronto was an operational choice, not an unavoidable safety necessity. Weather at Toronto Pearson (YYZ) did not prevent departure.

Kvartandi fer 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 16. júlí 2026 kemur eftirfarandi fram:

> Flug FI 604 átti að vera framkvæmt með sömu flugvél og FI 605 TF-ICM. Flug FI 605 sem var með áætlaðan brottfaratíma klukkan 23:10 var aflýst vegna veðuraðstæðna í Keflavík. Nánar tiltekið var tekin ákvörðun um morguninn þann 6. apríl að aflýsa öllum eftirmiðdags og kvöldflugum vegna óhagstæðrar veðurspár sem spáði fyrir um úrkom, slæmu skyggni og vindhviðum sem fóru vel yfir 50 hnúta eftir klukkan 16 og langt fram á aðfaranótt 7. apríl, sbr. eftirfarandi veðurspá: …
>
> Það rættist að mestu úr ofangreindri spá og einkenndust veðuraðstæður í Keflavík af

háum vindstyrk, sterkum vindhviðum, úrkomu og skertu skyggni.
Þá skal einnig getið þess að veðuraðstæður höfðu áhrif á Reykjanesbrautina sama dag, en brautinni var lokað tímabundið vegna veðurs.
Afstaða félagsins er sú að umrædd aflýsing hafi verið tilkomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 (hér eftir reglugerðin).

Eins og áður greinir þá var um keðjuverkandi áhrif að ræða þar sem aflýsingin á flugi FI 605 frá Keflavík til Toronto olli því að ekki var hægt að framkvæma flug kvartanda, flug FI 604 frá Toronto til Keflavíkur. Kvartandi finnur að því að ekki hafi verið auka flugvél tilbúin til taks á flugvellinum í Toronto og byggir bótakröfu sína á því að félagið hafi ekki viðhaft nauðsynlegar ráðstafanir til að stemma stigu við aflýsingunni.
Í því samhengi er bent á að því hefur verið slegið föstu í dómaframkvæmd bæði af íslenskum dómstólum og af Evrópudómstólnum, að flugrekandi geti borið fyrir sig óviðráðanlegar aðstæður þegar óviðráðanlegar aðstæður á fyrri flugi valda keðjverkandi áhrifum á seinni flug sem framkvæmt er á sömu flugvél.
Vísast í þessu samhengi til dóma Evrópudómstólsins í málum C-74/19 og C-826/19 auk niðurstöðu Landsréttar í máli nr. 280/2018.

Af þessum leiðir beinlínis að ekki verður gerð krafa um að flugrekandi hafi ávallt tilbúna auka flugvél á öllum brottfarastöðum til að bregðast við aðstæðum viðlíka þeim og um ræðir í þessu máli.

Vegna niðurfellingarinnr á flugi FI 604 var kvartanda útvegað nýtt flug við fyrsta mögulega tækifæri í samræmi við áskilnað 8. gr. reglugerðarinnar. Nánar tiltekið flug FI 604, daginn eftir eða þann 7. apríl. Félagið viðhafði því eðlilegar ráðstafanir til að takmarka neikvæðar afleiðingar röskunarinnar.
Með vísan til þess sem að framan greinir er það afstaða félagsins að hafna beri bótakröfu kvartanda. Meðfylgjandi eru veðurgögn og önnur gögn.

SGS sendi kvartanda svar FI til umsagnar þann 17. júlí 2026. Í svari kvartanda kom fram:

Failure to Satisfy "All Reasonable Measures" (CJEU Case C-74/19)

You cite **CJEU Case C-74/19 (*LE v TAP*)** to justify rotation disruption. However, paragraph 61 of that exact judgment explicitly establishes that an air carrier **does not** fulfill its requirement to take "all reasonable measures" under Article 5(3) by merely re-routing a passenger onto its own next flight the following day.

To rely on the extraordinary circumstances exemption, the carrier must prove that re-routing the passenger at the earliest opportunity via **alternative direct or indirect flights operated by other carriers** was either impossible due to lack of seats or constituted an intolerable sacrifice. Icelandair made no attempt to re-route me via alternative carriers departing Toronto Pearson (YYZ) on April 6 or early April 7, opting instead to delay my arrival by over 24 hours for its own operational convenience.

My flight was scheduled to depart from Toronto (YYZ), where weather conditions were normal. As noted in your response, the decision to cancel was made proactively on the morning of April 6. Having hours of advance notice, Icelandair had ample opportunity to organize alternative transport arrangements rather than defaulting to a 24-hour delay. Under **CJEU Case C-294/10 (*Eglitis and Ratnieks*)**, carriers are required to manage resources to prevent downstream cancellations.

Because Icelandair failed to deploy all available resources to minimize my delay through alternative carrier re-routing, it cannot rely on the Article 5(3) exemption.

I reassert my claim for **€600** statutory compensation pursuant to Article 7 of Regulation (EC) No 261/2004.

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 völ; 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 fyrir 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.
Við mat á því hvort flugrekandi geti borið fyrir sig 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þarf annars vegar að meta hvort atvikið sem leiddi til aflýsingar teljist óviðráðanleg aðstaða og hins vegar hvort flugrekandi hafi sýnt fram á að ekki hefði verið unnt að komast hjá aflýsingunni eða afleiðingum hennar þótt gripið hefði verið til allra nauðsynlegra ráðstafana. Sönnunarbyrði um bæði atriði hvílir á flugrekanda og ber að skýra undanþáguna þröngt.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI604 frá Toronto til Keflavíkur þann 6. apríl 2026 og að fluginu var aflýst með tilkynningu á brottfarardegi. Álitaefni málsins er hvort aflýsingin leiði til bótaskyldu samkvæmt 5. og 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, eða hvort FI hafi sýnt fram á að aflýsinguna megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar og að félagið hafi jafnframt gripið til allra nauðsynlegra ráðstafana til að afstýra eða takmarka afleiðingar röskunarinnar.

Við meðferð málsins var sérfræðingur SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn FI, þar á meðal TAF-spá og lýsingu á aðstæðum í Keflavík, til að meta hvort veðuraðstæður þann 6. apríl 2026 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu FI að aflýsa flugi sem átti að lenda í Keflavík. Sérfræðingur SGS staðfesti framlögð gögn FI.

Við matið þarf að líta til þess að fyrir liggur samkvæmt gögnum málsins að flug FI604 átti að vera framkvæmt með sömu flugvél og flug FI605 frá Keflavík til Toronto. Aflýsing FI605 vegna veðuraðstæðna í Keflavík hafði því bein áhrif á möguleika FI til að framkvæma FI604 frá Toronto síðar sama dag. Samkvæmt dómaframkvæmd getur flugrekandi, að uppfylltum skilyrðum 3. mgr. 5. gr., borið fyrir sig óviðráðanlegar aðstæður sem koma upp á fyrra flugi þegar þær hafa bein keðjuverkandi áhrif á síðara flug sem framkvæmt er með sömu flugvél.

Með hliðsjón af staðfestum veðurgögnum, þeim upplýsingum sem fram komu í svari sérfræðings SGS og því að flug FI604 var háð framkvæmd fyrra flugs með sömu flugvél, er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. FI604 þann 6. apríl 2026 hafi átt rót sína að rekja til veðuraðstæðna í Keflavík sem falli undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Mat SGS tekur til þess hvort sú röskun hafi verið bein og eðlileg afleiðing hinna staðfestu veðuraðstæðna í Keflavík og hvort FI hafi sýnt fram á að félagið hafi gripið til nauðsynlegra ráðstafana eftir að röskunin lá fyrir.

Við mat á því hvort veðuraðstæður í Keflavík geti talist óviðráðanlegar aðstæður lítur SGS einnig til leiðbeininga framkvæmdastjórnar ESB um framkvæmd reglugerðar EB nr. 261/2004, einkum liðar 5.2.3, stafliðar h. Þar kemur fram að ef flugrekanda er gert að seinka eða aflýsa flugi á fjölförnum flugvelli vegna slæmra veðurskilyrða, meðal annars þegar slíkar aðstæður leiða til skertrar afkastagetu flugvallar, geti það stafað af óviðráðanlegum aðstæðum.
Hvað varðar þá málsástæðu kvartanda að FI hafi ekki sýnt fram á að könnuð hafi verið flug með öðrum flugrekendum, telur SGS að gera verði greinarmun á rétti farþega til breyttrar flugleiðar samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar og undanþágu frá greiðslu staðlaðra skaðabóta samkvæmt 3. mgr. 5. gr. Sérstaklega þegar um verulegar truflanir á öllu flugi er að ræða.

Að framangreindu virtu telur SGS að FI hafi sýnt fram á að aflýsing flugs FI604 hafi stafað af óviðráðanlegum veðuraðstæðum í Keflavík sem höfðu bein áhrif á fyrra flug sömu flugvélar og þar með flug kvartanda frá Toronto. Sú niðurstaða styðst einnig við leiðbeiningar framkvæmdastjórnar ESB um að slæm veðurskilyrði sem hafa áhrif á afkastagetu flugvallar geti fallið undir óviðráðanlegar aðstæður. SGS hefur jafnframt tekið til skoðunar málsástæðu kvartanda um að FI hafi átt að kanna flug með öðrum flugrekendum. Með hliðsjón af endurbókun kvartanda á næsta flug FI604 daginn eftir og þeim gögnum sem liggja fyrir í málinu, telur SGS ekki sýnt fram á að raunhæf flugleið með öðrum flugrekanda hafi staðið til boða sem hefði komið kvartanda fyrr til lokaákvörðunarstaðar. Skilyrði 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 teljast því uppfyllt og er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI604 þann 6. apríl 2026 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, 27. október 2026

Ómar Sveinsson Kristín Helga Markúsdóttir