

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 56/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI454 þann 23. mars 2026

I. Erindi

Þann 30. mars 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI454 á vegum Icelandair (FI) kl. 16:20 þann 23. mars 2026 frá Keflavík til London.

Í erindi kvartenda kemur m.a. fram:

I am claiming €600 compensation per person for 3 passengers: HSIN JUI CHEN, SHUJUNG CHEN, and YURONG LIU. The flight FI454 was cancelled after boarding. Icelandair's refusal based on 'weather' is invalid because multiple other flights (including their own FI212, FI853) departed successfully during the same period. Furthermore, we were rerouted to Germany the following day instead of London, causing us to miss our connection (CI082) to Taipei and resulting in a total delay of nearly 24 hours.

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 31. mars 2026. Í svari FI, sem barst þann 7. maí 2026. kemur eftirfarandi fram:

Umræddu flugi var aflýst í kjölfar þess að veðuraðstæður og ástand á akbrautum á Keflavíkurflugvelli varð 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 rekja til slæms ástands á akbrautum. Máli sínu til stuðnings vísar félagið til upplýsinga um ástand á flug – og akbrautum (Snowtam) en þegar ofangreint atvik átti sér stað voru aðstæður á akbrautum slæmar, sbr. eftirfarandi: ...

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 hálka á akbraut 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.

SGS sendi [Manager]kvartendum svar FI til umsagnar þann 8. maí 2026. Ekkert svar barst frá kvartendum.

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 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 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.

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. Álitaefti 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 að 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 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 staðfesti gögn FI sem sýndu mjög slæmar aðstæður í Keflavík þennan dag.

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.

Að mati SGS hefur FI þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. 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 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, 1. júlí 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir