

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 31/2026 vegna kvörtunar um aflýsingar á flugi Icelandair nr. FI301 þann 24. september 2025, flugi FI301 þann. september og flugi 303 þann 26. september 2025.

I. Erindi

Þann 13. desember 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI301 á vegum Icelandair (IA) kl. 14:50 þann 24. september 2025 frá Þórshöfn í Føreyjum til Keflavíkur. Fluginu var aflýst á brottfarardegi.

Í erindinu kemur m.a. fram:

My original request to Icelandair was filed under reference number 03014760. The flight was cancelled and rescheduled multiple times, resulting in a total delay of three days. Due to this disruption, I was required to stay in the Faroe Islands for three additional nights. Icelandair covered the first two nights, but upon arriving for the third night I was informed by the hotel that the airline had instructed them not to cover this night, and that I must pay for it myself. I was specifically told that I would later be eligible for reimbursement up to 200 EUR, based on Icelandair's guidance. I therefore paid for the third night out of pocket. In addition, the repeated cancellations required me to take round-trip taxi rides between the airport and my accommodation. These transportation costs were unavoidable and directly caused by the disruption. Despite providing Icelandair with receipts and a detailed explanation, my reimbursement request was denied. Applicability of EC261/2004 As the flight originated from the Faroe Islands - a territory covered by EU passenger rights legislation - this case clearly falls under Regulation EC261/2004. Under EC261, passengers are entitled to: Fixed compensation for significant delays or cancellations (for short-haul flights such as this one, €250 per passenger). Reimbursement of all reasonable expenses directly resulting from the delay, including accommodation and transportation. Care and assistance obligations, which were only partially fulfilled in this case. Given the three-day delay, the repeated cancellations, and the out-of-pocket expenses I was forced to cover, Icelandair is legally obligated to provide both the standard EC261 compensation and a full refund of all related expenses. Requested reimbursement and compensation I therefore respectfully request that this claim be reviewed and that Icelandair be required to reimburse and compensate me for: The third hotel night, up to 200 EUR as explicitly stated by the airline. Taxi expenses to and from the airport in the Faroe Islands. The €250 EC261 compensation applicable for a short-haul flight subjected to severe delay. Any additional compensation or reimbursement applicable under EC261 due to the three-day disruption.

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. Einnig fer kvartandi fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 15. desember 2025. Í svari IA, sem barst þann 5. janúar 2026, kemur eftirfarandi fram:

Það er búið að endurgreiða kvartanda fyrir útlögðum kostnaði og því ætti þeim hluta málsins að vera lokið.

Verður því aðeins fjallað um þann hluta kvörtunarinnar sem lýtur að stöðluðum bóttum vegna raskana á flugi kvartanda.

Veðuraðstæður á flugvellingum í Færeyjum urðu þess valdandi að þrjú flug kvartanda frá Færeyjum til Keflavíkur voru felld niður. Nánar tiltekið voru þetta flug FI 301, 24. september, FI 301, 25. september og FI 303 26. september. Verður nú fjallað sérstaklega um hvert flug fyrir sig. Allar tímasetningar sem eru nefndar að neðan eru á miðtíma Greenwich.

FI 301, 24. september

Fluginu var aflýst í kjölfar þess að flugvélin sem átti að framkvæma flug FI 301 (TF-FXG) var snúið af leið í fyrra flugi, þ.e. flugi FI 300 frá Keflavík til Færeyja. Var fluginu snúið við vegna veðuraðstæðna á flugvellingum í Færeyjum. Veðuraðstæðurnar fólust aðallega í lágri skýjahæð en einnig í úrkomu og töluverðum vindstyrki. Aðstæðurnar héldust óbreyttar fram eftir degi og því var bæði flugi FI 300 og FI 301 aflýst. Flug FI 301 var með áætlaðan brottfaratíma klukkan 13:50.

FI 301, 25 september

Vegna niðurfellingarinnar var kvartanda útvegað far með flugi FI 301 þann 25. september áætluð brottför var klukkan 12:55.

Umræddu flugi var hins vegar aflýst vegna lágrar skýjahæðar en skv. þeirri veðurspá sem gildi þegar ákvörðun var tekinu um að aflýsa fluginu átti að vera alskýjað og skýjahæð að vera í 300 fetum fram eftir degi og tímabundið átti skýjahæðin að standa í 100 fetum.* Við þessar aðstæður var ekki hægt að lenda í Færeyjum og því var flugi FI 300 aflýst sem síðan olli því að aflýsa þurfti flugi FI 301 sem til stóð að framkvæma með sömu flugvél.

*Umrædd veðurspá var eftirfarandi (sjá einnig METAR OG TAF fá 25. september):

TAF AMD EKVG 251047Z 2510/2518 15012KT 9999 OVC003 TEMPO 2510/2518 17015G25KT 1000 DZRA OVC001=

FI 303, 26 september

Vegna niðurfellingarinnar á flugi FI 301 daginn áður voru sett upp sérstök flug, FI 302 og FI 303 til að koma strönduðum farþegum á áfangastað. Áætluð brottför á flugi FI 303 var klukkan 14:15.

Því miður var móðir náttúra söm við sig þennan daginn. Í þetta skipti var það ekki skýjahulan sem var til trafala heldur blés hressilega og náðu vindhviður yfir 50 hnútum. Af þeim sökum varð að aflýsa öllum flugum Icelandair til Færeyja.

Kvartanda var útvegað far með flugi FI 301 daginn eftir eða 27. september með brottför klukkan 14:10 og komu klukkan 15:05. Í það skiptið var veðrið ásættanlegt og var hægt að framkvæma flugið og koma kvartanda á lokaáfangastað, sem var Keflavík.

Afstaða félagsins er því sú að umræddar raskanir hafi verið tilkomnar vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. sbr. 14. inngangstöluliður 14. gr. reglugerðar EB 261/2004 og því beri að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar bætur.

Meðfylgjandi eru veðurgögn og önnur gögn þessu til staðfestingar.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 5. janúar 2026. Í svari kvartanda kom m.a. fram:

The airline seeks to deny reimbursement on the basis of adverse weather conditions between 24–26 September 2025. However, this position is inconsistent with both the factual circumstances and Icelandair’s obligations under EU Regulation 261/2004, particularly Article 9 (Right to Care).

During the first two days of flight cancellations, Icelandair expressly acknowledged its duty of care and provided hotel accommodation to stranded passengers. This conduct constitutes a clear recognition of its obligations under Article 9 of Regulation (EC) No 261/2004, which applies irrespective of the cause of the cancellation, including extraordinary circumstances such as weather.

On the third consecutive day of cancellation—26 September 2025, Flight FI303—Icelandair unilaterally altered its handling of passenger welfare. I was informed by Icelandair representatives at Vágur Airport, as well as by the hotel, that I would be required to pay for the accommodation myself, with an explicit assurance that the expense would be reimbursed afterward, up to a maximum of EUR 200 per night. Relying on this representation, I paid for the third hotel night and for round-trip taxi transportation to and from the airport.

Pursuant to Article 9(1)(b) of Regulation 261/2004, an operating air carrier is required to provide hotel accommodation and transport between the airport and the place of accommodation where a stay of one or more nights becomes necessary. This obligation applies regardless of whether the cancellation was caused by extraordinary circumstances. Icelandair’s decision to shift the payment mechanism to the passenger

on the third day does not negate its continuing duty of care, nor does it relieve the airline of responsibility once the passenger has incurred expenses in reliance on the airline's assurances.

The third day of cancellation was materially identical to the preceding days in terms of disruption and passenger impact. Icelandair's selective assumption of responsibility for only part of the disruption period is incompatible with the purpose and mandatory nature of Article 9.

Furthermore, it is relevant that during the same period of widespread cancellations, flights from the Faroe Islands to Denmark were operated by the Faroese national airline, indicating that weather conditions did not amount to a complete shutdown of air traffic from the region.

In addition to the immediate expenses claimed, the prolonged delay resulted in significant downstream consequences, including the effective termination of a year-long planned onward trip to Iceland. While this complaint seeks reimbursement solely for the documented expenses submitted, this broader context illustrates the seriousness of the disruption and the importance of enforcing the carrier's duty of care.

I therefore respectfully request that ICETRA determine that Icelandair has breached its obligations under Article 9 of Regulation (EC) No 261/2004 and require the airline to reimburse the expenses incurred for the third hotel night and associated ground transportation, as documented in the attached receipts.

Í viðbótar erindi kvartanda þann 20. janúar 2026 kom enn fremur fram að kvartandi hafði ekki fengið endurgreiddan kostnað:

I would like to clarify that this case concerns reimbursement of expenses incurred under the carrier's duty of care, and not compensation.

I am unclear as to why this matter is being reconsidered, as I previously received a written confirmation from Icelandair dated 18 December 2025 explicitly approving reimbursement for this claim. For your reference, I am attaching a copy of the approval message received from the airline.

I would appreciate clarification as to how and on what basis a reimbursement that was already approved by Icelandair has subsequently been reopened and reversed.

I respectfully reiterate my request for reimbursement of the documented expenses incurred, in accordance with Article 9 (Right to Care) of Regulation (EC) No 261/2004 and the applicable passenger protection framework.

Í svari IA þann 27. mars 2026 kom fram að kvartanda hafi verið endurgreiddur kostnaður að upphæð EUR 246.52 þann 30. janúar 2026. Þann 7. apríl var kvartandi beðinn um að staðfesta að þessum hluta málsins væri lokið. Kvartandi staðfesti með tölvupósti 7. apríl að hann hafi fengið kostnað endurgreiddan að fullu og telst sá þáttur málsins leystur.

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 flughjónustu. 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 kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI301 frá Þórshöfn í Færeyjum til Keflavíkur þann 24. september 2025 og að fluginu var aflýst samdægurs, einnig var tveimur næstu flugum 25. og 26. september aflýst. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á þessum flugum kvartanda 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 kvartanda 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 IA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Þórshöfn þann 24. september 2025 auk 25. og 26. september hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að aflýsa flugum kvartanda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar staðfesti að framlögð veðurgögn IA hafi sýnt fram á óviðráðanlegar aðstæður.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsingarnar á flugum kvartanda nr. FI301 þann 24. september 2025 og 25. og 26. september falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Að mati SGS hefur IA þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI301 þann 24. september 2025 og flugum IA þann 25. og 26. september 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, 7. maí 2026

Ómar Sveinsson

Aldís Geirdal Sverrisdóttir