

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 73/2026 vegna kvörtunar um neitunar á fari með flugi Icelandair nr. FI306 þann 24. september 2025

I. Erindi

Þann 3. apríl 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI306 á vegum Icelandair (FI) kl. 07:35 þann 24. september 2025 frá Keflavík til Stokkhólms. Kvörtunin lýtur að því að kvartandi telur sig hafa verið svipta möguleika á að nýta flugið eftir að bókun hennar var felld niður vegna þess að hún nýtti ekki fyrri fluglegg bókunarinnar.

Í erindinu kemur fram:

Ég legg hér fram erindi vegna afbókunar á heimflugi mínu í tengslum við hópferð til Prag sem bókuð var hjá Vita/Icelandair. Ég ferðaðist í hópferð til Prag með heimflugi áætluðu þann 22. september. Þar sem ég átti bókaða ráðstefnu í Stokkhólmi 24. september ákvað ég að fljúga beint frá Prag til Stokkhólms og nýta því ekki heimflugið til Íslands. Áður en ég tók þá ákvörðun hafði ég samband við Icelandair til að kanna hvort hægt væri að afbóka hluta flugsins og fá inneign. Mér var tjáð að það væri ekki mögulegt. Á engu stigi var mér hins vegar bent á að ef ég myndi ekki mæta í upphafsflug Keflavík–Stokkhólmur myndi það leiða til þess að heimflugið yrði sjálfkrafa felld niður vegna svokallaðs „no-show“. Ég hélt því bókun minni óbreyttri, meðal annars til öryggis ef aðstæður breyttust og ég þyrfti að snúa aftur til Íslands. Þegar vélin var farin frá Keflavík áleiðis til Stokkhólms fékk ég hins vegar tilkynningu um að flugið hefði verið afbókað, en þá hafði ég þegar flogið frá Prag til Stokkhólms.

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 7. apríl 2026. Í svari FI, sem barst þann 17. apríl 2026 kemur eftirfarandi fram:

Líkt og kemur fram í kvörtuninni mætti kvartandi ekki í fyrsta flug bókunarinnar. Í kjölfarið var síðari flugleggur bókunarinnar felldur niður og farþeginn merktur no-show.

Í leiðbeinandi tilmælum framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins vegna reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að tilvik þar sem farþega er meinað um far á þeim grundvelli að viðkomandi hafi ekki mætt í fyrra flug í sömu bókun hafi ekki verið skorið úr af dómstóli Evrópusambandsins sem neitun um far í skilningi j-liðar 2. gr. reglugerðarinnar.

Þá sé þetta í samræmi við flutningsskilmála félagsins. Í kafla 3.3, sem ber heitið „Röð flugmiða“, er fjallað um að flugmiða skuli nota í þeirri röð sem fram kemur á bókun. Vilji farþegi breyta miðanum þurfi hann að tilkynna flugrekanda um það a.m.k. þremur klukkustundum fyrir brottför og greiða viðeigandi gjöld, sbr. gr. 3.3.2 í skilmálunum.

Í ljósi þessa hafnar félagið kröfu kvartanda.

SGS sendi kvartanda svar FI til umsagnar þann 20. apríl 2026, efnislegar athugasemdir bárust ekki.

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.

Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar og rétt til endurgreiðslu eða breytingar á flugleið samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar. Samkvæmt j-lið 2. gr. reglugerðarinnar merkir „neitun um far“ að farþega sé meinað að ganga um borð í flug þótt hann hafi gefið sig

fram til þess samkvæmt skilyrðum 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar, nema sanngjarnar ástæður séu fyrir því að neita honum um far.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI306 frá Keflavík til Stokkhólms þann 24. september 2025. Af gögnum málsins verður ráðið að bókun kvartanda var felld niður í kjölfar þess að hún nýtti ekki fyrri fluglegg í sömu bókun.

Álitaefni málsins er hvort sú aðstaða, að bókun kvartanda var felld niður vegna þess að hún nýtti ekki fyrri fluglegg í sömu bókun, teljist neitun um far í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Í skilmálum Icelandair er að finna gr. 3.3.1, þar sem kveðið er á um eftirfarandi:

The ticket that has been purchased by the passenger is valid only for the transportation as shown on the ticket, from the place of departure via any agreed stopping places to the final destination. The fare paid is based upon Carrier's tariff and is for the transportation as shown on the ticket. It forms an essential part of the contract between the passenger and the Carrier. The ticket will not be honored and will lose its validity if all the coupons are not used in the sequence provided in the ticket.

Jafnframt segir eftirfarandi í útgefnum leiðbeiningum framkvæmdastjórnar ESB um túlkun á reglugerð EB nr. 261/2004 frá 25. september 2024 :

„If passengers who hold a reservation including an outbound and a return flight are not allowed to board on the return flight because they did not take the outbound flight (no-show), this might be considered as a violation of the terms and conditions of the air carrier. The same is true if passengers who hold a reservation including consecutive flights are not allowed to board a flight because they did not take the previous flight(s). Air carriers' terms and conditions have to comply with national legislation transposing the provisions of EU law on consumer protection, such as those of Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts. The Court has not yet ruled on whether this constitutes denied boarding within the meaning of Article 2, point (j), of Regulation (EC) No 261/2004. Furthermore, such a practice might be prohibited by national law.“

Að mati SGS verður ekki ráðið af gögnum málsins að kvartanda hafi verið neitað um far í skilningi j-liðar 2. gr. og 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Fyrir liggur að bókun kvartanda var felld niður í kjölfar þess að hún nýtti ekki fyrri fluglegg bókarinnar. Eins og rakið er í leiðbeiningum framkvæmdastjórnar ESB hefur dómstóll Evrópusambandsins ekki tekið afstöðu til þess hvort slík framkvæmd teljist neitun um far í skilningi reglugerðarinnar. Með hliðsjón af gögnum málsins, ákvæðum reglugerðarinnar og framangreindum leiðbeiningum telur SGS því ekki sýnt fram á að skilyrði bótaskyldu vegna neitunar um far samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 séu uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna meintrar neitunar um far með flugi nr. FI306 þann 24. september 2025, 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 dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 14. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir