

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 77/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI204 þann 28. október 2025

I. Erindi

Þann 18. apríl 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI204 á vegum Icelandair (FI) kl 07:35 þann 28. október 2025 frá Keflavík til Kaupmannahafnar. Fluginu var aflýst eftir að kvartendur voru komnir um borð í vélina.

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 20. apríl 2026. Í svari FI, sem barst þann 11. maí 2026 kemur eftirfarandi fram:

Umræddu flugi var aflýst vegna hins gríðarlega og fordæmislausu fannfergis sem setti nánast allt úr skorðum á höfuðborgarsvæðinu og nágrenni þess þann daginn. Keflavíkurflugvöllur fór ekki varhluta af vetrarfærðinni og því miður hafði þetta töluverð áhrif á flugumferð. Það fer í raun best á því að láta veðurgögnin frá deginum tala sínu máli en meðfylgjandi má finna upplýsingar um ástand á flug- og akbrautum á Keflavíkurflugvelli (snowtam) auk veðurgagna (Metar Taf) og annarra fylgigagna. Ástæða þykir þó til að ávarpa stuttlega eitt atriði sem kemur fram í kvörtuninni en þar vikur kvartandi að því að einhver flug hafi tekið á loft á meðan að aflýsa hafi þurfti öðrum flugum.

Varðandi það atriði þá bendir félagið á að umferðarteppa er óhjákvæmilegur fylgifiskur veðuraðstæðna líkt og þeirra sem voru á Keflavíkurflugvelli þann 28. október og við slíkar aðstæður er ekki óeðlilegt að veðuráhrifin komi ekki jafnt niður á öllum flugum sem eru með svipaðan brottfaratíma. Ástæðan á bak við það að aflýsa þurfti flugi FI 204 var sú að farþegar höfðu beðið um langa stund í vélinni og ekki þótti líklegt að aðstæður á Keflavíkurflugvelli myndu færast í betra horf. Afstaða félagsins er því sú að umræddu flugi hafi verið aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilning 3. gr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartanda var útvegað nýtt flug við fyrsta mögulega tækifæri á lokaáfangastað í samræmi við áskilnað 8. gr, reglugerðarinnar, nánar tiltekið með flugum FI 206 og SK 651 þann 29. október. Kom kvartandi á lokaáfangastað klukkan 19:05 (að staðartíma) þann 29. október.

Með vísan til þess sem að framan greinir er það afstaða félagsins að hafna beri kröfu kvartanda um staðlaðar bætur. Meðfylgjandi eru veðurgögn og önnur gögn um ástandið í Keflavík þann 28. október 2025.

SGS sendi kvartendum svar FI til umsagnar þann 11. maí 2026. Í svari kvartenda kom fram:

I fully acknowledge that weather conditions at Keflavík Airport on 28 October 2025 were severe and clearly affected airport operations significantly.

At the same time, the material submitted by the airline itself appears to show that flight operations from KEF continued throughout the same operational period in which FI204 was delayed and ultimately cancelled.

Passengers of FI204 had already boarded the aircraft and remained on board for more than five hours before the cancellation was communicated at 12:38, despite the scheduled departure time of 07:35.

During this same period, several flights — including multiple Icelandair flights — departed from KEF after the scheduled departure time of FI204, including:

- FI532 to Munich (departed 08:11),
- FI568 to Zurich (departed 08:34),
- FI542 to Paris CDG (departed 09:20),
- FI342 to Helsinki (departed 11:21),
- and FI562 to Rome (departed 12:17).

The airline's own operational communication also explicitly refers to “ongoing winter operations at KEF and resulting operational constraints” in connection with FI204.

Taken together, the continued operation of multiple flights from KEF during the relevant period and the airline's own reference to operational constraints strongly suggest that, while operations were clearly severely constrained, the cancellation of FI204 may not have been objectively unavoidable within the meaning of Article 5(3) of Regulation (EC) No 261/2004.

I therefore respectfully submit that the circumstances affecting FI204 may not have resulted solely from extraordinary meteorological conditions themselves, but potentially also from operational prioritisation and network-management decisions taken under constrained operating conditions.

Against this background, I kindly ask the Authority to assess whether the exemption requirements under Article 5(3) of Regulation (EC) No 261/2004 were fully met in this specific case.

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 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. FI204 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 28. október 2025 og að fluginu var aflýst með tilkynningu á brottfarardegi. Álitafni 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 SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn FI til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 28. október 2025 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu FI að aflýsa flugi kvartenda. Sérfræðingur SGS staðfesti framlögð gögn FI.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings SGS og m.t.t. h-liðar í gr. 5.2.3 í leiðbeiningum ESB um framkvæmd reglugerðar 261/2004¹, þar sem kemur fram:

In accordance with recital 14 of Regulation (EC) No 261/2004, the case of an operating air carrier being obliged to delay or cancel a flight at a congested airport due to bad weather conditions, including if these conditions result in capacity shortages, would stem from extraordinary circumstances.

Þá er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartenda nr. FI204 þann 28. október 2025 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. FI204 þann 28. október 2025 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

¹ [Commission Notice – Interpretative Guidelines on Regulation \(EC\) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights and on Council Regulation \(EC\) No 2027/97 on air carrier liability in the event of accidents](#)

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