

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 8/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI630 þann 11. september 2025.

I. Erindi

Þann 10. desember 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI630 á vegum Icelandair (IA) kl. 20:50 þann 11. september 2025 frá Boston til Keflavík. Áætlaður komutími var kl. 06:05. Fluginu var aflýst og kvartandi fékk nýtt flug næsta dag.

Í erindinu kemur fram:

The flight was cancelled due to a mechanical issue, resulting in an approximately 16 hour delay to my final destination. Reason for Claim: Under EC 261, passengers are legally entitled to compensation for cancellations caused by non extraordinary circumstances (such as mechanical issues) when the delay exceeds 3 hours. Icelandair's Position: Icelandair informed me that my compensation was paid to my travel companion. However, the bank transfer receipt they provided shows: • The beneficiary name: "B" • A Lithuanian IBAN belonging to a Revolut account • My companion does NOT have a Lithuanian account, does NOT bank with Revolut, did NOT provide Icelandair with any banking information. No payment has ever been made to me, nor did I authorize Icelandair to direct any payment to another passenger.

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. Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 11. desember 2025. Í svari IA, sem barst þann 18. desember 2025 kom eftirfarandi fram:

Greiddar hafa verið bætur til beggja farþega í bókun 2BNWZ5 í máli nr. 02998882. Kvittun sendist með til staðfestingar á greiðslu.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 18. desember 2025. Í svari kvartanda þann 18. og 19. desember kom m.a. fram:

I would like to clarify that I have not received any compensation from Icelandair, nor have I had any recent correspondence from Icelandair confirming payment to me. The only “proof” Icelandair has provided is a bank transfer document showing a payment sent to a third party’s bank account, not mine. I did not authorize Icelandair to pay my compensation to another person, and no funds have been received by me.

To be explicit:

- No compensation has been paid to me
- No reimbursement has been paid to me
- I have not confirmed settlement of this case
- Icelandair has not provided proof of payment to my account

If helpful, I can provide:

- A bank statement confirming no receipt of funds
- The transfer document showing payment was sent to a different person
- Written confirmation that I did not authorize third-party payment

SGS sendi IA svar kvartanda þann 22. desember og bað um nánari útskýringar. Í svári IA þann 30. desember 2025 kom fram:

Bætur að fjárhæð 1200 evrum voru greiddar í kjölfar þess að krafa var send inn fyrir hönd beggja farþega þann 15. september sl. í gegnum þar til gert form á vefsíðu félagsins (kröfunúmer 02998882). Netfangið sem var tengt við kröfuna (B) var það sama og var á skrá í bókun kvartanda og sá sem sendi inn kröfuna hafði undir höndum greiðslukvittun fyrir hótulgistingu í Boston. Kvittunin hafði að geyma nafn annars kvartandans auk netfangsins [B](#). Sá sem greiddi kröfuna mátti því vera í góðri trú um að sá sem sótti um bæturnar hefði til þess umboð og leyfi beggja farþega í bókun 2BNWZ5 .

Þar að auki var öðrum farþeganum í bókuninni greiddar 600 evrur í bætur fyrir mistök eftir að sá aðili sótti um bætur í gegnum vefsíðuna þann 25. september. Félagið hefur því greitt 600 evrur umfram það sem því ber skylda til, og er nú gerð krafa um greiðslu á 600 evrum til viðbótar við þá fjárhæð (kröfunúmer 03007962).

Hér er nú líklegast um einhvern misskiling að ræða, langlíklegast er að sá sem sótti um bæturnar sé tengdur farþeganum og það ætti nú að vera auðvelt fyrir kvartanda að snúa sér til þess aðila og biðja um að 600 evrur sem voru greiddar út fyrir kröfu nr. 02998882 verði skilað til kvartanda.

Miðað við svör kvartanda þá verður að teljast ólíklegt að sú leið verði farin. Það verður því frestað þess að leysa málið með því að hafa samband við þann sem sendi inn kröfu nr. 02998882 og eftir atvikum biðja þann aðila um að endurgreiða fjárhæðina.

Það fer væntanlega betur á því að reyna leysa málið án þess að komi til úrskurðar frá SGS og því biður félagið um aukinn frest til að leysa málið áður en það verður tekið til efnislegrar meðferðar og áður en endanleg afstaða félagsins verður gefin upp.

Þá skal því haldið til haga að félagið getur ekki unað því að það sé verið að knýja fram greiðslur úr hendi félagsins umfram það sem félaginu ber skylda til að greiða með því að sækja um bætur eftir mismunandi leiðum. Fari það svo að félagið verði talið greiðsluskýlt gagnvart kvartanda mun félagið leitast við að fá endurgreitt frá þeim sem þegar hafa fengið bótagreiðslu fyrir hans hönd. Þetta er áréttað þar sem félagið hefur þegar ofgreitt bætur til farþega í bókun 2BNWZ5 en krafan sem var send inn þann 25. september (krafa nr. 03007962) var send inn eftir að félagið hafði greitt út bætur vegna kröfu 02998882, það var því alger óþarfi að vera að senda inn tvær bótakröfur.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar 30. desember 2025. Í svari kvartanda 7. janúar 2026 kom fram:

I need to make the following facts absolutely clear, as they appear to be based on incorrect assumptions:

- The email address B does not belong to me
- It does not belong to my travel companion
- Neither of us knows this individual and this email address is NOT associated with our booking.
- Neither of us authorized this person to submit a claim or receive compensation on our behalf

Accordingly, any payment made was paid to an unknown third party, without my consent and without my travel companion's consent.

In addition, I would like to clarify that I have not received reimbursement for my hotel accommodation, despite providing valid receipts for expenses incurred due to the cancellation. These expenses were paid out of pocket and remain unpaid.

Under EC Regulation 261/2004, compensation must be paid directly to the affected passenger, unless explicit authorization for third-party payment is provided. No such authorization exists in my case. Likewise, reimbursement of reasonable accommodation expenses is the airline's responsibility and has not been fulfilled.

I therefore confirm that:

- I have not received the EUR 600 EC 261 compensation owed to me
- I have not received reimbursement for my hotel accommodation
- The matter remains unresolved

I respectfully request that Icelandair be required to issue direct payment to me for both the statutory compensation and the outstanding accommodation reimbursement, and that any recovery of funds mistakenly paid to a third party be handled solely between Icelandair and that individual.

Með tölvupósti þann 7. janúar 2026 bað SGS um afstöðu, í svari IA þann 19. janúar kemur fram:

Varðandi málið að neðan, hér er staðfesting þess efnis að emailið var skráð í bókun kvartanda.

Einnig eru hér staðfesting á greiðslu fyrir bæði málin (02998882 og 03007962) en líkt og áður hefur komið fram þá hefur nú þegar verið ofgreiddar bætur fyrir þessa bókun.

Einnig í þessu máli hér 02998882 fengum við senda þessa kvittun (sjá viðhengi) með nafni farþega og netfangi skráð í bókun.

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 Samgöngustofa 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 kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI630 frá Boston til Keflavík þann 11. september 2025 og að fluginu var aflýst og að IA hefur samþykkt að greiða bætur og endurgreiðslu kostnaðar.

Samgöngustofa staðfestir skyldu IA til að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur sem og að endurgreiða kæranda kostnað vegna hótulgistingar.

Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. FI630 þann 11. september 2025.

Icelandair ber að endurgreiða kostnað vegna gistingar í Boston að fjárhæð 334,26 Bandaríkjadalir (USD).

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.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr.

24. gr. stjórnsýslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar.

Reykjavík, 20. maí 2026

Ómar Sveinsson

Aldís Geirdal Sverrisdóttir