

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 84/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI300 þann 15. og 16. júní 2026

I. Erindi

Þann 7. maí 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI300 á vegum Icelandair (FI) kl. 11:05 þann 15. og 16. júní 2026 frá Keflavík til Þórshafnar. Flugunum var aflýst.

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 fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu.

Einnig fer kvartandi fram á endurgreiðslu kostnaðar á fyrirframgreiddri þjónustu sem hann gat ekki notað.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar FI með tölvupósti þann 7. maí 2026. Í svari FI, sem barst þann 6. júlí 2026 kemur eftirfarandi fram:

Vísað er í kvörtun með tilvísunarnúmer 2605574 vegna aflýsingar á flugum FI 300 þann 15. júní 2025 og FI 302 þann 16. júní 2025 en farþeginn (hér eftir kvartandi) átti bókað far með ofangreindum flugum. Upphaflega átti kvartandi að ferðast með flugi FI 300 þann 15. júní en vegna aflýsingar á því flugi var hann bókaður með flugi FI 302 þann 16. júní. Verður fjallað um hvora aflýsinguna fyrir sig.

FI 300 15. júní. (Áætluð brottför kl. 11:05) Umræddu flugi var aflýst vegna veðurs á landingarstað í Færeyjum. Nánar tiltekið var skýjahulan það lág að ekki var hægt að lenda. Eftirfarandi veðurspá gildi þegar ákvörðun var tekin um að aflýsa fluginu:
TAF ESVG 151123Z 1512/1521 26010KT 6000 BKN000
TEMPO 1512/1521 0500 DZ FG SCT002 BKN010=
Samkvæmt veðurathugunargögnum frá deginum var mjög lágskýjað þennan dag. Þá gætti einnig nokkuð sterkra vindhviða þegar leið á daginn.

FI 302 16. júní (áætluð brottför kl. 11:50) Í raun voru samskonar aðstæður og daginn áður sem olli því að aflýsa þurfti fluginu, þ.e. lág skýjahæð sem olli því að ekki var hægt að lenda. Upphaflega var fluginu seinkað og seinna var gerð tilraun til að lenda í Færeyjum en flugið þurfti að snúa við og lenda aftur í Keflavík. Um nánri upplýsinga um veðuraðstæður vísast til meðfylgjandi veðurgagna.

Kvartanda var útvegað nýtt flug daginn eftir að þann 17.júní með flugi FI 302 í þetta skiptið tókst að lenda í Færeyjum og var landingar tími klukkan 14.35.

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

Hvað varðar kröfu um endurgreiðslu á fyrirfámgreiddum kostnaði þá verða slíkar kröfur ekki gerðar á grundvelli ofangreindar reglugerðar. Afstaða félagsins er því að vísa beri þeim kröfuhöfðingnum frá.

Meðfylgjandi eru veðurgögn og önnur gögn.

SGS sendi kvartanda svar FI til umsagnar þann 7. júlí 2026. Í svari kvartanda kom fram:

Það er allt rétt sem kemur fram hjá Icelandair.

Ég ætlaði að vera í Færeyjum 6 nætur og var búinn að borga fyrir þá gistingu, einnig var ég búinn að borga fyrir bílaleigubíl í 7 daga.

Sú flugvél sem komst loksins til Færeyja lenti þar um kl 15:00 sem þýddi að ég var ekki kominn með bílaleigubíl fyrr en kl 16:00.

Upprunalegt flug sem var aflýst hefði lent í Færeyjum kl 12:20 þá hefði ég getað gert margt að því sem ég ætlaði að gera.

Mér finnst eðlilegt að Icelandair bæti mér fyrir gistingu í 2 daga sem ég gat ekki notað, einnig að þeir bæti mér fyrir bílaleigubíl í 2,5 daga sem ég notaði ekki.

Vonandi er einhver sanngirni til hjá Icelandair.

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 kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI300 frá Keflavík til Þórshafnar þann 15. og 16. júní 2026 og að fluginu var aflýst með tilkynningu á brottfarardegi. Álitæfni þessa máls er hvort aflýsing á flugi 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 FI til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Þórshöfn þann 15. og 16. júní 2026 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu FI að aflýsa flugi kvartanda. Sérfræðingur SGS staðfesti framlögð veðurgögn FI.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. FI300 þann 15. og 16. júní 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 kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Krafa um afleitt tjón

Kvartandi gerir einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna gistingar og bílaleigubíls sem hann kveðst ekki hafa getað nýtt vegna aflýsingar fluganna og þeirrar seinkunar sem af því leiddi á komu hans til Þórshafnar. Um er að ræða kröfu um bætur vegna afleidds tjóns, þ.e. kostnaðar sem tengist ekki beint farmiða, endurgreiðslu hans, breytingu flugleiðar eða þeirri aðstoð sem flugrekanda ber að veita samkvæmt 8. og 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Reglugerð EB nr. 261/2004 mælir fyrir um staðlaðar skaðabætur, rétt til endurgreiðslu eða breytingar flugleiðar og rétt til aðstoðar við þær aðstæður sem reglugerðin tekur til. Reglugerðin felur hins vegar ekki í sér sjálfstæðan rétt farþega til endurgreiðslu á kostnaði vegna fyrirframgreiddrar þjónustu á áfangastað, svo sem gistingar eða bílaleigubíls, sem farþegi getur ekki nýtt vegna röskunar á flugi.

Með vísan til framangreinds hefur SGS ekki ákvörðunarvald um kröfu kvartanda um bætur vegna slíks afleidds tjóns á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, laga um loftferðir nr. 80/2022. Verður því ekki tekin efnisleg afstaða til þeirrar kröfu í máli þessu og verður kvartandi að leita réttar síns vegna hennar á öðrum vettvangi, telji hann tilefni til.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI300 þann 15. og 16. júní 2026 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfu kvartanda um bætur vegna afleidds tjóns, þ.e. kostnaðar vegna gistingar og bílaleigubíls sem kvartandi kveðst ekki hafa getað nýtt vegna aflýsingar fluganna, er vísað frá.

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, 11. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir