

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 137/2025 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI455 þann 18. júní 2025

I. Erindi

Þann 26. júní 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI455 á vegum Icelandair (IA) kl. 21:35 þann 18. júní 2025 frá Keflavík til London.

Í erindi kvartenda kom fram:

I am writing to submit a formal claim under EU Regulation 261/2004 regarding my disrupted journey with Icelandair. Ticket Cost: \$1,292.04 (all passengers) Additional one-way rebooking: \$1,118.68 (for KEF-[destination]) Circumstances: Due to mechanical issues with Delta Flight 178, our flight from Detroit to Keflavik on June 27 was cancelled, and no alternative was available until after our Icelandair flight on June 29. As a result, we missed our KEF-LON segment, were marked as no-shows, and Icelandair cancelled the return flight automatically, despite numerous open seats. When I requested boarding only on the return portion since I already paid for it, the staff refused. I was forced to purchase a last-minute one-way ticket for USD 1,118.68 to complete my trip. Under EU 261, airlines are required to offer one of the following when a cancellation occurs less than 14 days before departure: Full refund of unused flights. I am requesting either a refund of 1292 for the flight I paid for that Icelandair cancelled or the 1118 for the extra flight I had to purchase to get back to Keflavik after Icelandair refused to let me use the tickets I already paid

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. Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu af hálfu IA.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 27. júní 2025. Í svari IA, sem barst þann 8. júlí 2025, kom eftirfarandi fram:

Kvartandi talar um að fyrsta flugið með Delta hafi verið aflýst en líkt og sjá má á skjáskotinu á neðan þá var það flug ekki í sömu bókun og 2W63KR sem er bókunarnúmerið hjá Icelandair. Varðandi seinni legginn, þá ógildist hann þar sem þau mættu ekki í fyrra flug, sbr. skilmála okkar sjá grein 3.3.1. og 3.3.4

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 14. júlí 2025. Í svari kvartenda kom fram:

Under EU Regulation 261/2004, Icelandair is legally obligated to provide a refund or rerouting and compensation—regardless of its contractual “no-show” clauses—because flight was

operated from an EEA airport on an EEA carrier. The fact that your missed outbound flight was booked separately does not exempt Icelandair from its obligations under Article 8 to reroute or refund and Article 7 to compensate (up to €600 per passenger) when a passenger holds a confirmed reservation and misses a scheduled flight due to a preceding cancellation in the journey's chain flyertalk.com+4transport.ec.europa.eu+4claimflights.com+4. I therefore request that the Authority overturn its prior decision, enforce right to a full refund of the unused KEF–LON–KEF fare (\$1,292.04)

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 skv. 7. gr. reglugerðarinnar og rétt til að fá endurgreitt eða að breyta flugleið samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðum þeim sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar.

Staðlaðar skaðabætur og endurgreiðsla kostnaðar

Álitafni þessa máls er hvort atvik það, er málið snýst um, teljist til neitunar á fari í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Í máli þessu var bókunin felld niður sökum þess að kvartendur mættu ekki upphafsflugið í bókuninni. Í skilmálum IA 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 2024¹:

„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(50). 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.”

Kvartendum var því ekki neitað um far í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 heldur felldi IA niður bókun kvartenda. Með vísan til framangreinds fellur framangreint atvik í tengslum við flugi nr. FI455 þann 18. júní 2025 ekki undir hugtakið neitun á fari í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Er það mat SGS að hafna beri kröfum kvartenda.

Ú r s k u r ð a r o r ð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Icelandair vegna neitunar á fari með flugi nr. FI455 þann 18. júní 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, 25. ágúst 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson

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