

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 117/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI322 þann 26. september 2025.

I. Erindi

Þann 22. mars 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI322 á vegum Icelandair (FI) kl. 10:40 þann 26. september 2025 frá Keflavík til Seúl með millilendingu í Osló og Doha. Fluginu seinkaði og af þeim sökum misstu kvartendur af tengiflugi sínu í Osló. Eins og fram kemur í gögnum málsins keyptu kvartendur farmiðana í gegnum Qatar airways en Icelandair starfrækti fyrsta legginn frá Keflavík til Osló. Kvartendur þurftu sjálfir að útvega sér nýtt flug næsta dag.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar 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, sbr. reglugerð nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega. Þá fara kvartendur jafnframt fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna kaupa á nýju flugi frá Osló til Seúl.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi FI kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 23. mars 2026. Í svari FI, sem barst þann 8. apríl kom fram að félagið hefði samþykkt kröfur kvartenda og sent þeim greiðsluhlekk.

SGS sendi kvartendum svar FI þann 9. apríl 2026. Í svari kvartenda kom fram:

I am writing to clarify that this case is NOT SETTLED.

I strictly reject Icelandair's proposal to pay only the "difference." As I stated in my previous email, Icelandair failed to provide any assistance or alternative travel options at Oslo airport. Because of their failure to fulfill the 'Duty of Care' under EC 261/2004, I was forced to purchase new tickets at my own expense.

Therefore, the carrier is liable for the FULL AMOUNT of the new tickets (4,811.16 USD), not just the difference between the old and new ones. It is not my responsibility to seek a refund for the "old ticket" from another airline when the disruption was entirely caused by Icelandair.

I do not agree to close this case until the full amount of 4,811.16 USD is reimbursed. Please proceed with a formal ruling based on the carrier's failure to provide care and the actual damages I incurred.

SGS sendi FI svar kvartenda til FI þann 20. apríl 2026. Í svari FI sama dag kom fram:

Kvartandi hefur fengið sendan greiðsluhlekk sendan, að fjárhæð 2.803,12 USD sem er mismunurinn á ónotaða miðanum og nýja miðanum sem hann keypti í máli nr. 03015510

SGS sendi kvartendum svar FI þann 22. apríl í svari kvartenda sama dag kom fram.

I am writing to formally report that Icelandair is providing false information to the Icelandic Transport Authority (ICETRA).

Icelandair informed you that a "new payment link" has been sent, but this is a complete lie. I have not received any new emails or links since the one I received on April 7th. When I re-opened the old link from April 7th (which I am attaching again as IMG_2179), it still shows the same rejected amount of 2,803.12 USD.

This situation reveals two critical points:

1. Deception of Authority: Icelandair is misleading ICETRA by claiming to have provided a new solution, while in reality, they are doing nothing. This is a deliberate attempt to delay the legal process.
2. Failure of Duty: Resending or maintaining a link for 2,803.12 USD is not a "settlement." It is a persistent refusal to acknowledge the full financial damage (4,811.16 USD) caused by their failure to provide assistance.

I have already wasted enough time on the carrier's "word games." I strictly demand the FULL reimbursement of 4,811.16 USD. Since the carrier is now resorting to dishonest tactics to avoid their legal obligations under EC 261/2004, I strongly request ICETRA to stop all mediation and issue a formal, binding ruling immediately.

SGS sendi FI svar kvartanda þann 24. apríl 2026. Í svari FI þann 29. apríl 2026 kom fram:

Varðandi málið að neðan, til útskýringa á upphæðinni sem var reiknuð og send á kvartanda til greiðslu með greiðsluhlekk.

Upphaflegu miðarnir voru ekki keyptir hjá okkur og var verð þeirra 2469,93 USD (707,62 EUR x 3). Af þessari upphæð var hlutur Icelandair flugsins 487,71 (162,57 USD x 3) afganginn fæst endurgreiddur frá Qatar airlines eða um 1995,25 USD. Því höfum boðið endurgreiðslu á mismuninum eða 2802,12 USD.

SGS sendi kvartendum svar FI til umsagnar. Í svari kvartenda þann 1. maí kom fram:

I am writing to formally object to the characterization of this case as a "ticket refund" request. Icelandair's ongoing attempt to label this as a "refund" is a deliberate misrepresentation of the facts, and I must clarify this to ensure there is no further misunderstanding.

1. This is not a "Refund" case. A ticket refund applies when a passenger voluntarily cancels a journey. I did not cancel my journey. I was forced to purchase a new flight at the cost of 4,811.16 USD because Icelandair failed to fulfill its 'Duty of Care' and provide necessary assistance at the airport. Therefore, this is a reimbursement of out-of-pocket expenses caused by your airline's operational failure, not a ticket refund.

2. Your internal accounting is irrelevant to my claim. Icelandair's argument regarding how the ticket price is split between themselves and Qatar Airways is their internal accounting issue. My claim is based on the actual financial loss I suffered: 4,811.16 USD. I am not responsible for the carrier's inability to settle their interline accounts. My invoice from the new flight is the only legal document that matters.

3. Direct Demand. By framing this as a "refund," Icelandair is trying to avoid paying the full compensation required under EC 261/2004 for their failure to provide assistance. I insist that ICETRA recognizes this claim for exactly what it is: a mandatory reimbursement of expenses caused by Icelandair's negligence.

I do not accept any calculation that deducts "shares" of other airlines. I demand the full reimbursement of 4,811.16 USD. Please stop treating this as a refund issue and proceed with a ruling based on the actual damage I incurred.

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 seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr.

Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI322 frá Keflavík til Seúl með millilendingum í Osló og Doha þann 26. september 2025 og að seinkun á fluginu varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu. Samkvæmt svari FI til kvartenda þann fimmta janúar 2026 samþykkti FI kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur vegna seinkunarinnar.

Réttur til aðstoðar

Álitaefni málsins undir þessum lið er hvort, og þá að hvaða marki, FI beri að endurgreiða kvartendum útlagðan kostnað vegna nýrra flugmiða að fjárhæð 4.811,16 USD, þar sem kvartendur misstu af tengiflugi sínu í Osló eftir seinkun á flugi FI322 og telja sig ekki hafa fengið fullnægjandi boð um nýtt flug og því þurft að kaupa sjálfir nýtt flug að fjárhæð 4.811 USD. FI hefur boðið greiðslu að fjárhæð 2.803,12 USD, sem félagið lýsir sem mismuni milli kostnaðar við nýju farmiðana og þess hluta upphaflegu farmiðanna sem það telur ekki falla á FI.

Um réttindi farþega við seinkun á flugi er kveðið á um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þegar seinkun leiðir til þess að farþegi missir af tengiflugi þarf jafnframt að taka afstöðu til þess hvort honum hafi verið boðin endurgreiðsla eða endurleið til lokaákvörðunarstaðar samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu alls kostnaðar vegna nýrra flugmiða, samtals 4.811,16 USD. Samkvæmt skýringum FI voru upphaflegu farmiðarnir ekki keyptir hjá félaginu og nam verð þeirra 2.469,93 USD. Af þeirri fjárhæð nam hlutur FI vegna flugs FI322 487,71 USD, en FI telur að eftirstöðvar upphaflegs farmiðaverðs, um 1.995,25 USD, eigi að fást endurgreiddar frá Qatar Airways eða þeim aðila sem seldi farmiðann.

Af gögnum málsins verður ráðið að FI hefur boðið kvartendum greiðslu að fjárhæð 2.802,12 USD og lýst þeirri fjárhæð sem mismuni milli upphaflega farmiðans og nýja farmiðans.

Með vísan til ákvæðis 8.1(a) í reglugerð EB nr. 261/2004 sem fjallar um endurgreiðslu en ekki um að koma farþegum á lokaáfangastað verður ekki séð að FI sem var starfandi flugrekandi á fyrsta legg ferðarinnar beri að greiða frekari kostnað vegna kaupa kvartanda á nýju flugi. Kvartandi verður að hafa uppi frekari kröfur við Qatar Airways.

Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur að fjárhæð 600 evrur til hvers kvartanda samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. FI322 þann 26. september 2025.

Kröfum um frekari endurgreiðslu en Icelandair hefur þegar boðist til að greiða 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.

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. stjórnisýslulaga, 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, 15. október 2026

Ómar Sveinsson

Sigrún Henríetta Kristjánsdóttir