

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 15/2026 vegna kvörtunar um niðurfærslu í flugi Icelandair nr. FI615 þann 7. nóvember 2025

I. Erindi

Þann 20. nóvember 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI615 á vegum Icelandair (IA) kl. 16:50 þann 7. nóvember 2025 frá Keflavík til New York. Kvartandi hafði keypt uppfærslu á farmiða sinn af almennu farrými á Saga Premium.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu 75% farmiða síns 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 IA með tölvupósti þann 21. nóvember 2025. Í svari IA, sem barst þann 4. desember 2025 kemur eftirfarandi fram:

[Kvartanda] var úthlutað sæti á Economy farrými í flugi FI 615 þann 7. nóvember sl. eftir að hafa greitt fyrir uppfærslu á Saga farrými.

Kvartandi festi kaup á miða með fargjald af gerðinni Economy Standard sem inniheldur sæti á Economy farrými, ekki á Saga farrými. Hins vegar var sætið uppfært yfir á Saga farrými í gegnum ferli sem nefnist „Class Up“ þar sem farþegum gefst tækifæri á að gera tilboð í uppfærslu.

Hægt er að lesa meira um Class Up ferlið hér:

<https://www.icelandair.com/is-is/adstod/fyrir-flugid/class-up/>

Tilboð kvartanda var samþykkt og hefði því kvartandi undir venjulegum kringumstæðum átt að fá úthlutað sæti á Saga farrýminu í flugi FI 615. Því miður var hins vegar yfirbókað á Saga farrýminu og því fékk kvartandi úthlutað sæti á Economy farrými.

Það sem kemur hins vegar ekki fram í kvörtuninni er að félagið hefur þegar endurgreitt kvartanda 554 dollara sem er gjaldið sem kvartandi greiddi fyrir uppfærsluna, eða uppfærslugjaldið.

Þegar Class up tilboð er samþykkt breytist fargjaldið á upphaflega miðanum í raun ekki því í 13. gr. skilmálana sem varða uppfærsluna og samþykktir voru af kvartanda kemur fram að ýmis veigamikil atriði sem einkenna fargjaldaflokkana taki ekki breytingum við uppfærsluna. Má þar nefna reglur um breytingargjöld og söfnun vildarpunkta og fríðinda stiga.

Skilmálana má nálgast hér:

<https://www.icelandair.com/is-is/adstod/skilmalar-og-skilyrði/class-up-skilmalar/>

Eftir samþykki tilboðs er gefinn út sérstakur miði (svo kallað EMD) sem tengdur er við farmiða kvartanda og veitir aðgang að Saga farrýminu auk annarra tiltekinna fríðinda.

Farmiði kvartanda er hins vegar ennþá að gerðinni Economy Standard.

Afstaða félagsins er að í tilfelli kvartanda stofnaðist réttur til fullrar endurgreiðslu á uppfærslugjaldinu en hins vegar getur ekki komið til frekari bóta greiðslna. Er þetta beinlínis tekið fram í Class Up skilmálunum sbr. a. liður 10. gr.

Endurgreiðsla í samræmi við fyrirmælin í 10. gr. reglugerðar EB 261/2004 kemur hins vegar ekki til álita í þessu tilfelli.

Það er enda óljóst hvernig ætti að haga slíkri endurgreiðslu í þeim tilfellum þegar greitt er sérstaklega fyrir uppfærslu á einum fluglegg en miðinn helst annars óbreyttur. Einhverjar útfærslur að endurgreiðslu í samræmi við reglugerð EB 261/2004 í slíkum tilfellum myndu beinlínis hafa það í för með sér að farþegar væru verr settir en ef farþegar fengu fulla endurgreiðslu á uppfærslugjaldinu.

T.d. í tilfelli kvartanda, þá er gengið út frá því að kvartandi telji að leggja beri saman það sem greitt var fyrir uppfærsluna (554 USD) við upprunalega fargjaldið fyrir fluglegginn (309 USD eftir að búið er að draga frá skatta). Stofninn til endurgreiðslu skv. 10. gr. EB 261/2004 væri því 863 USD og 75 % af þeirri upphæð næmi 647,25 USD. Vissulega er þetta hærri upphæð en það sem var greitt fyrir uppfærsluna í þessu tilvik.

Hefði hins vegar flugleiðin verið milli tveggja aðildarríkja næmi endurgreiðsluhlutfallið 50 %. Ef gefnar eru þær forsendur að sömu upphæðir hefðu verið greiddar fyrir miðann og uppfærsluna hefði kvartandi fengið 431,5 USD endurgreidda sem er töluvert lægri fjárhæð en sú sem greidd var fyrir uppfærsluna.

Önnur aðferð væri að nauðbeygja flugrekendur til að endurgreiða uppfærslugjaldið og við það myndi síðan bætast hlutfallsleg endurgreiðsla af upprunalega miðanum. Slík aðferð væri órökrétt og ósanngjörn þar sem upprunalegi miðinn veitti aldrei rétt til uppfærslu milli farrýma.

Afstaða félagsins er því sú að hafna beri kröfu kvartanda. Ef óskað er eftir kvittunum eða staðfestingum á endurgreiðslu á uppfærslugjaldinu [sic.] þá er hægt að láta okkur vita með því að svara þessum pósti.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 4. desember 2025. Í svári kvartanda kom fram:

I disagree with Icelandair's position for the following reasons:

1. A confirmed Saga Premium boarding pass was issued before the downgrade.

Under Article 10 of Regulation (EC) 261/2004, the relevant standard is the **class shown on the boarding pass at the time of travel**, not the underlying fare basis.

Icelandair issued me a confirmed boarding pass for **Saga Premium seat 3C** less than 30 minutes before the first leg of my trip departed Stockholm. Three separate Icelandair agents (phone, chat, and the initial check-in system) confirmed that I was fully assigned Saga Premium.

Once a boarding pass for a higher class is issued, the passenger is considered to be traveling in that class for the purpose of EU261 downgrade protections. This interpretation is consistent with case law in multiple EU/EEA jurisdictions.

Therefore, being reassigned to Economy on FI615 was an **involuntary downgrade** under Article 10(2).

2. Icelandair admits Saga Premium was oversold, which is precisely the scenario Article 10 covers.

The airline states that Saga Class on FI615 was oversold. Overselling is specifically listed in EU261 as an operational decision that triggers compensation obligations when it results in downgrade.

The reason for the downgrade does not affect the applicability of Article 10. What matters is that I was moved to a lower class despite holding a confirmed higher-class boarding pass.

3. Airline terms and conditions cannot override Regulation (EC) 261/2004.

Icelandair relies heavily on their "Class Up" terms and conditions to argue that only the upgrade fee must be refunded.

However, EU261 is a **mandatory regulation**, and an airline cannot opt out of its requirements through contract wording. Article 10 does not distinguish between:

- upgrades purchased as part of the original fare
- upgrades purchased later
- upgrades obtained through bidding

It simply applies when a passenger is involuntarily placed in a lower class than the one shown on their boarding pass.

4. Icelandair confirmed the upgrade multiple times before reversing it.

In my complaint I noted:

- A phone agent (ID 7549MB) explicitly stated there was *no overbooking* and confirmed Saga seat 3D.
- A chat agent reconfirmed Saga Premium and issued a new boarding pass for seat 3C.
- A third, separate check-in agent at Stockholm stated I had no seat at all, creating significant distress and inconsistency.

Icelandair's response does not address these contradictions or the miscommunication that contributed to the downgrade.

5. I was traveling with my elderly mother, who remained in Saga Premium.

We had upgraded together so that we could sit together on the long-haul segment. Icelandair permitted her to remain in Saga Premium but downgraded only me, which caused distress and defeated the entire purpose of the upgrade.

This further demonstrates that the downgrade was not unavoidable and that seat-handling was inconsistent.

6. Article 10 provides a clear calculation method. Difficulty of calculation is not a valid exemption.

The regulation already prescribes the compensation:

- For long-haul flights: **75% of the price of the affected segment**

Icelandair's argument that it is "unclear how to calculate" the refund is not supported by the regulation or previous enforcement practices. Difficulties in allocation do not exempt the airline from the law.

7. The correct remedy under Article 10(2)(c) is 75% of the fare for the KEF-JFK segment.

Yes, Icelandair has refunded the upgrade fee, which is appropriate - but this does not replace the mandatory EU261 downgrade compensation, which serves a different purpose.

The refund of an optional upgrade does not extinguish rights under the Regulation.

Conclusion

For the reasons above, I respectfully maintain that:

- A confirmed Saga Premium boarding pass was issued
- I was involuntarily downgraded due to overselling
- Airline contract terms cannot override EU261
- Article 10 applies fully
- The appropriate compensation is **75% of the KEF-JFK segment fare, in addition** to refunding the upgrade fee.

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 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um uppfærslu og niðurfærslu á farrými segir að ef flugrekandi setur farþega á lægra farrými en keyptur farmiði veitir rétt til skal hann innan sjö daga, samkvæmt aðferðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar, endurgreiða til samræmis við lengd flugs.

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.

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI615 frá Keflavík til New York þann 7. nóvember 2025 og að kvartandi fékk ekki sæti það á Saga Premium sem hann hafði keypt í svokölluðu „Class Up“ ferli sem IA býður upp á. Álitæfni þessa máls er hvort niðurfærslan á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. IA heldur því fram að þar sem kvartandi hafi uppfært farmiða sinn á almennu farrými á Saga Premium farrými þá þurfi félagið einungis að endurgreiða uppfærslugjaldið sem félagið hefur þegar gert og vísar í skilmála félagsins. Kvartandi heldur því fram að um leið og hann sé komin með útgefinn farmiða á Saga Premium þá skipti ekki máli hvernig hann sé keyptur. Telur kvartandi að til viðbótar við endurgreiðslu uppfærslugjaldsins, sem þegar hefur átt sér stað, eigi IA að endurgreiða 75% af upphaflegu verði farmiðans með vísan til c. liðar 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartandi hafði greitt fyrir uppfærslu á Saga Premium farrými og fengið útgefinn nýjan farmiða sem endurspegladi uppfærsluna, en fengið að endingu sæti á Economy farrými. Reglugerðin gerir ekki greinarmun á því hvernig kaup farmiða eiga sér stað, hvorki í skilningi niðurfærslu né við mat á grundvelli endurgreiðslufjárhæðar sbr. 2. mgr. 10. gr. EB reglugerðar 261/2004. Er það mat SGS að um niðurfærslu á farrými hafi verið að ræða í umræddu máli í skilningi EB reglugerðar 261/2004 og að líta beri á farmiða kvartanda sem eina heild. Grundvöllur útreiknings skal því byggja á samanlögðum kostnaði við upphafleg kaup farmiðans að viðbættu uppgreiðslugjaldi. Er það því niðurstaða SGS að IA skuli endurgreiða kvartanda 75% af heildarverði farmiðans frá Keflavík til New York, sbr. c-lið 2. mgr. 10. gr. EB reglugerðar 261/2004, að frádreginni þeirri endurgreiðslu sem þegar hefur farið fram.

Úrskurðarorð

Icelandair ber að endurgreiða kvartanda 75% af heildarverði farmiðans frá Keflavík til New York sbr. c-lið, 2. mgr. 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024 að frádreginni þeirri endurgreiðslu sem þegar hefur farið fram sbr. 10. gr. reglugerðarinnar, vegna niðurfærslu í flugi nr. FI615 þann 7. nóvember 2025.

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, 6. maí 2026

Ómar Sveinsson

Aldís Geirdal Sverrisdóttir