

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 87/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI680 þann 29. mars 2026

I. Erindi

Þann 20. maí 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI680 á vegum Icelandair (FI) kl. 15:40 þann 29. mars 2026 frá Seattle til Lissabon með millilendingu í Keflavík. Fluginu var aflýst.

Í erindinu kemur fram:

I am submitting a formal claim for \$630.00 in excess baggage fees incurred due to an involuntary reroute on March 30, 2026. 1. Background of the Dispute My original itinerary (SEA-KEF-AMS-LIS, Booking Ref: AQ4RMR) was cancelled by Icelandair due to weather. I was rebooked onto Delta Air Lines. I traveled with six checked bags. Because my original booking included a TAP Air Portugal codeshare, your website (Section 1.3 of Pre-purchased terms) and your support agent confirmed via Facebook on March 14 that I was required to pay for extra bags at the airport. 2. Price Discrepancy ? Quoted Icelandair Rate: Approximately \$130.00 per bag (\$650.00 total for 5 extra bags). ? Charged Delta Rate: \$1,280.00 total. ? Total Difference: \$630.00.

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 farangurs.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar FI með tölvupósti þann 21. maí 2026. Í svari FI, sem barst þann 3. júní 2026 kemur eftirfarandi fram:

Vísað er í kvörtun með tilvísunarnúmer 26051466 varðandi aflýsingu á flugi FI 680, frá Seattle til Keflavíkur, þann 29. mars.

Kvörtunin snýr að mestu að endurgreiðslu á farangursheimild, en einnig er hakað við að farið sé fram á staðlaðar bætur og verður því sá hluti einnig ávarpaður.

Farþeginn Stephen F. Berlinguette (hér eftir kvartandi) átti bókað far með umræddu flugi auk áframhaldandi tengiflugs til lokaáfangastaðarins á Lissabon, í gegnum Amsterdam, var áætluð koma á áfangastað klukkan 16:05 (staðartíma) þann 30. mars.. Vegna aflýsingarinnar var kvartanda v útvegað nýtt flug með Delta Airlines og Air

France með komu á lokaáfangastað klukkan 17:50 (að staðartíma). Var seinkunin við komu á lokaáfangastað undir tveimur tímum. Samkvæmt c. lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, er ofangreind seinkun ekki valdið bótaskyldu flugrekanda. Þar að auki var aflýsingin tilkomin vegna veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli og því um óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Nánar tiltekið var ákvörðunin um aflýsingu á fluginu tekin á grundvelli þess að veðurspár gerðu ráð fyrir vindhviðum yfir 50 hnútum á því tímabili þegar flug FI 681 þann 28. mars, sem til stóð að framkvæma á sömu flugvél og flug FI 680 (TF-ICI), átti að taka á loft. Með hliðsjón af takmörkuðum opnunartíma tollafgreiðslu og landamæraeftirlits í Seattle reyndist ekki unnt að fresta fluginu. Sjá meðfylgjandi gögn þessu til staðfestingar.

Afstaða félagsins er því sú að hafna beri kröfu kvartanda um staðlaðar bætur.

Hvað varða kröfuna um endurgreiðslu fyrir það sem kvartandi greiddi fyrir farangursheimild á endurbókuðu fluginum þá er það afstaða félagsins að sú krafa verði ekki gerð á grundvelli þeirra laga eða reglugerða sem SGS starfar eftir og því beri að vísa þeim hluta frá.

SGS sendi kvartanda svar FI til umsagnar þann 3. júní 2026. Í svari kvartanda kom fram:

Please find my formal comments below in response to Icelandair's position.

1. Clarification of the Scope of the Claim

Icelandair's response focuses heavily on Article 5 of Regulation (EC) No 261/2004 regarding standard compensation for flight cancellations and delays due to extraordinary weather circumstances.

I accept Icelandair's documentation regarding the weather conditions and the arrival timeline. I am not seeking standard fixed compensation under EC 261/2004 for the delay.

2. Jurisdiction Over Baggage Fee Reimbursement

Icelandair asserts that the claim for the \$630.00 baggage fee discrepancy cannot be made under the regulations applied by the Icelandic Transport Authority (ICETRA). I contest this dismissal.

Under Article 208 of the Icelandic Aviation Act (Loftferðalög nr. 80/2022), ICETRA is empowered to handle passenger disputes involving air carriers operating from Iceland. This dispute concerns a breach of the Contract of Carriage and consumer protection rights resulting from an involuntary reroute.

3. Merits of the Baggage Dispute

The core of this complaint is financial damage caused by Icelandair's failure to honor its own baggage pricing structure following an involuntary reroute:

- **Involuntary Rerouting Rules (IATA Resolution 735d):** Because Icelandair cancelled flight FI 680, I was involuntarily rerouted onto Delta Air Lines. Under international airline standards, an involuntary reroute must not financially penalize the passenger. The original agreed-upon terms, allowances, and fee structures from the initial contract must be honored.
- **Breach of Published Policy:** Icelandair's baggage policy explicitly states: *"If your ticket is issued under Icelandair's baggage policy, the fee for additional baggage will follow Icelandair's pricing structure."* Icelandair was the issuing and Most Significant Carrier (MSC) for booking AQ4RMR.
- **Detrimental Reliance:** On March 14, 2026, Icelandair support confirmed via Facebook that I was required to pay for the extra bags at the airport due to a codeshare technicality, but that Icelandair's rates applied. I acted in good faith based on this binding quote of approximately \$130.00 per bag (\$650.00 total). Due to the involuntary reroute to Delta, I was forced to pay \$1,280.00.

4. Conclusion

Icelandair failed to protect the passenger from increased operational fees arising directly from their own flight cancellation. I request that ICETRA review this case as a contractual breach under its regulatory oversight and rule that Icelandair must reimburse the financial deficit of \$630.00

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. FI680 frá Seattle til Lissabon með millilendingu í Keflavík þann 29. mars 2026 og að fluginu var aflýst. Álitafni 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 SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn FI til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 29. mars 2026 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu FI að aflýsa flugi kvartanda. Sérfræðingur SGS staðfesti framlögð gögn FI.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. FI680 þann 29. mars 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.

Aukakostnaður vegna farangurs

Í athugasemdum kvartanda kemur fram að hann fallist á afstöðu FI að því er varðar veðuraðstæður og komutíma á lokaákvörðunarstað og að hann fari ekki fram á staðlaðar skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Ágreiningur málsins lýtur því í reynd að kröfu kvartanda um endurgreiðslu eða bætur vegna aukakostnaðar sem hann telur sig hafa orðið fyrir vegna farangursgjalda í kjölfar endurbókunar á flugi með öðrum flugrekanda.

Samkvæmt 1. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 geta farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta skotið til Samgöngustofu ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laganna. Úrskurðarvald Samgöngustofu samkvæmt ákvæðinu er þannig bundið við þær kröfur sem eiga sér stoð í XVI. kafla laga um loftferðir og þeim reglum sem settar hafa verið á grundvelli hans, þar á meðal reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024.

Krafa kvartanda um endurgreiðslu mismunar á farangursgjöldum byggist ekki á rétti til staðlaðra skaðabóta samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, né verður hún felld undir rétt til endurgreiðslu eða breyttrar flugleiðar samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar eða rétt til þjónustu samkvæmt 9. gr. hennar. Krafa lýtur fremur að því hvort FI beri, á grundvelli samningssambands aðila, birtra farangursskilmála, upplýsingagjafar eða annarra einkaréttarlegra sjónarmiða, ábyrgð á þeim aukakostnaði sem kvartandi kveðst hafa orðið fyrir við flutning farangurs.

Slíkur ágreiningur fellur ekki undir lögsögu Samgöngustofu samkvæmt 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022, enda er ekki um að ræða kröfu sem verður leyst úr á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 eða annarra þeirra ákvæða XVI. kafla laganna sem Samgöngustofa hefur eftirlit með í þessu máli. Samgöngustofa tekur því ekki efnislega afstöðu til þess hvort FI beri samnings- eða skaðabótaábyrgð gagnvart kvartanda vegna umræddra farangursgjalda.

Með vísan til framangreinds er þeim hluta kvörtunarinnar sem lýtur að kröfu um endurgreiðslu eða bætur vegna aukakostnaðar við farangur vísað frá Samgöngustofu. Kvartanda er bent á að hann kann að geta leitað með þann ágreining til Kæruneftndar vöru- og þjónustukaupa, eftir því sem skilyrði laga um þá kæruneftnd eru uppfyllt.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI680 þann 29. mars 2026 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Þeim hluta kvörtunarinnar sem lýtur að kröfu kvartanda um endurgreiðslu eða bætur vegna aukakostnaðar við farangur er vísað frá Samgöngustofu, þar sem sá ágreiningur fellur ekki undir

lögsvið stofnunarinnar samkvæmt 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022. Kvartanda er bent á að hann kann að geta leitað með þann ágreining til kærunefndar vöru- og þjónustukaupa.

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, 14. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir