

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 88/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Vueling nr. VY6017 þann 28. mars 2026

I. Erindi

Þann 21. maí 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá [REDACTED] (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. VY6017 á vegum Vueling (VY) kl. 20:00 þann 28. mars 2026 frá Keflavík til Seville með millilendingu í Barselóna. Fluginu var aflýst að morgni brottfarardags.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur að fjárhæð 600 evrur vegna aflýsingar flugsins á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Þá fer kvartandi fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna nýs flugs til Sevilla, endurgreiðslu á fullu verði upprunalegs farmiða, endurgreiðslu útlagðs kostnaðar vegna matar og endurgreiðslu kærugjalds til SGS.

II. Málavextir og bréfaskipti

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

We are writing to you in response to the official claim with case n° 26051471 submitted by [REDACTED] in relation to the reservation code ZIU2GP.

In relation to the rescheduling of flight VY6017 KEF - BCN of 28/03/2026 to VY961 KEF – BCN of 29/03/2026, please find attached the requested documentation.

Regarding the claim for compensation, Vueling has analysed this case in accordance with Regulation (EC) No 261/2004 (the “Regulation”) and the relevant case law of the Court of Justice of the European Union (CJEU).

In this case, no compensation is due, as the rescheduling of the flight was caused by severe weather conditions (strong winds), which led to the application of additional air traffic regulations, restrictions, limitations, and safety measures affecting the number of flights permitted to operate at the airport. These circumstances are considered “extraordinary circumstances” within the meaning of Article 5(3) of the Regulation and the applicable CJEU case law.

Due to the nature of the event, Vueling could not have avoided the disruption, as it was caused by an unpredictable and unavoidable situation—despite the adoption of all reasonable measures—falling outside Vueling’s control. Consequently, no further reasonable measures could be implemented to prevent or minimise the disruption.

Furthermore, we confirm that a link has been sent to the email address [REDACTED] in order to proceed with the reimbursement of the unused flight in the amount of €382.10.

We are unable to reimburse the alternative transport, as its destination (SVQ) differs from the destination originally contracted with Vueling (BCN). Additionally, no valid invoice has been received for this expense.

Finally, please find attached proof of the assistance provided to the passengers of the flight.

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

I have reviewed Vueling Airlines' response and I firmly reject all of their arguments. I request that ICETRA proceeds to a final ruling in my favor based on the following points:

1. Regarding "Extraordinary Circumstances" (Bad Weather):

Vueling's claim is invalid and does not exempt them from paying compensation. My key counter-argument is that on March 28, 2026, numerous other flights departed from Keflavik Airport (KEF) as scheduled. The weather forecast was general, but the disruption was specific to Vueling. This proves the cancellation was not an unavoidable, extraordinary event, but rather a failure within Vueling's own operational planning, likely compounded by the well-documented ground handling strikes in Spain on that same day. The flight was delayed from 8:00 AM to 11:30 PM, and then the flight was cancelled. Vueling Airlines didn't have any flights from Iceland to Seville or Barcelona that day. I bought a new ticket with another airline for 11:00 PM that same night, which took off on schedule.

2. Regarding the Refund of €382.10 for the Original Ticket:

I reject this amount. As established in the European Court of Justice case Harms and Others v Vueling Airlines (C-601/17), Vueling is obligated to reimburse the full, actual cost of the ticket paid by the passenger. I paid 619.74 USD (approx. 534 EUR) for my booking (Reference ZIU2GP). The offered €382.10 is insufficient and does not fulfill their legal obligation. Furthermore, I did not receive the email regarding the €382.10 compensation; Vueling has the wrong email address. [REDACTED] is correct. Also this refund has not yet been credited to my account.

On March 28th, I finalized a full refund plan with My Trip. I just spoke with their customer service again today; the chat log and emails they sent me are attached. They said they will give me a full refund and have already reported my issue, requesting a second refund. I'm wondering if Vueling will refuse.

3. Regarding Reimbursement for the Alternative Flight (Transavia, KEF-AMS-SVQ):

I strongly reject Vueling's refusal. My original journey was a connecting flight from Reykjavik (KEF) to my final destination, Seville (SVQ). The ticket clearly shows this routing (KEF-BCN-SVQ). When Vueling cancelled the first leg (KEF-BCN), my entire journey was rendered impossible, and I inquired about flights from Iceland to Barcelona that day, but Vueling replied no, also offered me no timely alternative transport to my final destination. Connecting flights are very tight, and my second leg departs from Barcelona at 7:00 AM on the 29th, so I can't get to my destination from the second leg. Therefore, I was forced to purchase the alternative ticket to reach Seville (Transavia), my originally agreed final destination. Under Article 8 of EC 261/2004, Vueling is liable for this cost.

4. Regarding Reimbursement of Expenses (Food):

I have already submitted my receipt for food expenses. I can confirm that KFC is unable to reissue the receipt. The transaction record shows the date as the 28th. Credit cards applicable to China may have time zone differences, so the exact time may vary. I've attached the transaction record to the email.

In conclusion, I maintain my original claim in full:

- €600 compensation for the cancelled flight (EC 261/2004)
- Reimbursement of €650 for the alternative flight (Transavia)
- Reimbursement of the original ticket's full cost (€534)
- Reimbursement of my food expenses (3,678 ISK)
- Reimbursement of the 5,000 ISK appeal fee to ICETRA

SGS bað bæði VY og kvartanda um að staðfesta að um flugið til Sevilla væri í einni bókun. Í svari VY koma fram:

In response to your communication, we would like to clarify that booking reference ZIU2GP included only flight VY6017 KEF - BCN on 28/03/2026.

The passenger had also booked flight VY2210 BCN - SVQ on 29/03/2026; however, this flight was held under a separate booking reference (PNR AWJ9KH). As the flights were booked under different reservations, they cannot be considered a connecting itinerary. Consequently, we cannot accept liability for the missed second flight segment.

Í svari kvartanda kom fram:

Thank you for forwarding Vueling's response. I would like to address their points one by one:

1. Regarding the compensation claim (600 EUR under EC 261/2004): I reject Vueling's claim of "extraordinary circumstances." On 28 March 2026, numerous other flights departed from Keflavik Airport (KEF) as scheduled, while only Vueling's

flight was cancelled. This proves the disruption was specific to Vueling's own operations, not an unavoidable weather event. The cancellation was therefore not caused by "extraordinary circumstances" within the meaning of Article 5(3) of the Regulation. The compensation of 600 EUR is due.

2. Regarding the reimbursement of alternative transportation (650 EUR): I reject Vueling's refusal. My booking was a single reservation for the entire journey from Keflavik (KEF) to Seville (SVQ), with a stopover in Barcelona (BCN). I paid a single total amount for this itinerary (see attached receipt from MyTrip). Barcelona was a connecting point, not my final destination. Under EU law (CJEU, *Wegener v. Royal Air Maroc*, C-537/17; *CS v. České aerolinie*, C-502/18), a single reservation for connecting flights constitutes a "whole" for the purposes of passenger rights under EC 261/2004, and the final destination is the place where the last flight arrives. My final destination was SVQ. Therefore, Vueling is liable for the cost of the alternative transportation to SVQ.

3. Regarding the refund:

I reject Vueling's claim that the refund should be limited to €382.10. The amount I paid for this booking was approximately €619.74, as shown on the attached receipt from MyTrip. Under the principle established in *Harms and Others v. Vueling Airlines* (C-601/17), the airline is obliged to refund the full cost actually paid by the passenger for the unused ticket, regardless of whether the ticket was purchased directly or through an intermediary.

Vueling is therefore responsible for refunding the full amount I paid (approximately €619.74), and I request that they do so directly to me. I should not have to chase a third-party agency for the remaining amount.

I respectfully request that ICETRA proceeds with the final ruling on this case.

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. VY6017 frá Keflavík til Seville með millilendingu í Barselóna þann 28. mars 2026 og að fluginu var aflýst með tilkynningu 28. mars. 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 VY til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 28. mars 2026 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu VY að aflýsa flugi kvartanda. Sérfræðingur SGS staðfesti að veðurspá í Keflavík á þeim tíma sem framkvæma átti flug kvartanda hafi verið mjög slæm.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. VY6017 þann 28. mars 2026 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Að mati SGS hefur VY 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.

Réttur til aðstoðar

Í a-lið 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að hafi flugi verið aflýst skuli veita farþegum aðstoð skv. 8. gr. en þar er fjallað um rétt til endurgreiðslu eða að breyta flugleið. Í túlkunarreglum um reglugerð EB nr. 261/2004 kemur fram að hafi flugrekandi sýnt fram á að hann hafi haft samband við farþega, sem hefur látið flugrekandanum í té tengiliðaupplýsingar sínar en farþeginn hefur engu að síður gert ráðstafanir til þess að breyta flugleiðum sjálfur, þá getur flugrekandi gert ráð fyrir að hann sé ekki ábyrgur fyrir aukakostnaði sem farþegi hefur orðið fyrir vegna þess.

Í málinu liggur fyrir að kvartandi keypti farseðil sinn í gegnum bókunarsíðuna MyTrip. VY hefur staðfest að bókun kvartanda hjá félaginu, með bókunarnúmeri ZIU2GP, tók aðeins til flugs VY6017 frá Keflavík til Barselóna. Áframhaldandi flug frá Barselóna til Sevilla var skráð undir öðru bókunarnúmeri, AWJ9KH.

Við mat á lokaákvörðunarstað í skilningi 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 verður að leggja til grundvallar þá bókun sem viðkomandi flugrekandi tók við og staðfesti. Þótt ferðin hafi verið keypt í gegnum milligönguaðila og kunni þar að hafa verið sett fram sem ein ferð til Sevilla, verður slík framsetning ekki lögð að jöfnu við að VY hafi tekið að sér flutning til Sevilla.

Þar sem ekki hefur verið sýnt fram á að VY hafi staðfest eina samfellda bókun til Sevilla, verður ábyrgð félagsins samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar takmörkuð við þá leið sem bókunin hjá VY tók til, þ.e. frá Keflavík til Barselóna. Af því leiðir að VY bar ekki skylda til að útvega eða greiða fyrir nýtt flug til Sevilla.

Krafa kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar vegna nýs flugs til Sevilla er því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Vueling vegna aflýsingar á flugi nr. VY6017 þann 28. mars 2026 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar vegna nýs flugs til Sevilla er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu á fullu verði upprunalegs farmiða er hafnað að því marki sem hún er umfram þá endurgreiðslu sem Vueling hefur þegar fallist á vegna ónotaðs flugs frá Keflavík til Barselóna.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu útlagðs kostnaðar vegna matar 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, 14. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir