

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 67/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI642 þann 26. febrúar 2026

I. Erindi

Þann 16. mars 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI642 á vegum Icelandair (FI) kl. 19:40 þann 26. febrúar 2026 frá Baltimore til Keflavíkur. Fluginu var aflýst á brottfarardeggi.

Í erindinu kemur m.a. fram:

Icelandair informed me by mail about the cancellation at 12:09 local time BWI with STD 19:40 and informed me only 5 hours later at 17:24 local time with an alternative booking (for the next day). I did not wait 5 hours without any action from my side but booked myself an alternative flight.

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 einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar FI með tölvupósti þann 18. mars 2026. Í svari FI, sem barst þann 8. apríl 2026 kemur eftirfarandi fram:

Vert er að taka það fram áður en lengra er haldið að krafa kvartanda um endurgreiðslu á ferðakostnaði frá flugvælinum í Baltimore hefur verið samþykkt, það er því ekki ágreiningur um þann hluta kvörtunarinnar.

Umræddu flugi var aflýst vegna veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli en þegar flug FI 533 sem var framkvæmt á sömu flugvél og flug FI 642 (flugvél TF-ICU), átti að koma inn til landingar á Keflavíkurflugvelli fyrr um daginn gerði mikinn vind og slæma færð á Keflavíkurflugvelli. Var nánast öllum flugum sem áttu að koma inn til landingar á flugvælinum á tilteknu tíma eftir hádegi 26. febrúar snúið af leið og þurftu vélarnar að lenda á varaflugvöllum meðan beðið var eftir því að ástandið á Keflavíkurflugvelli færdist í betra horf. Sjá veðurgögn í viðhengi þessu til staðfestingar en þess má þó einnig geta að aðstæðunum sem sköpuðust þann 26. febrúar var gerð góð skil í fjölmiðlum. Var flugi FI 533 þannig snúið af leið og lenti flugvélin á Egilstaðaflugvelli. Þar beið flugvél

TF-ICU af sér veðrið þangað til hún gat snúið til Keflavíkurflugvallar þar sem hún lenti klukkan 18:59. Þessi töf á flugi FI 533 hafði bein keðjuverkandi áhrif á flug FI 643 frá Keflavík til Baltimore sem átti einnig að framkvæma á flugvél TF-ICU en flugið tilheyrði sömu keðju og flug FI 642. Var ljóst að töluverð seinkun yrði á flugi FI 643 og þar með var ljóst að flugið næði ekki að koma inn til landingar innan afgreiðslutíma tolla- og landamæraeftirlitsins á BWI flugvelli sem lokar klukkan 22:00 að staðartíma en flug FI 643 var með áætlaðan brottfaratíma klukkan 17:00 (staðartími í Keflavík) og var áætlaður komutími klukkan 18:40 að staðartíma í Baltimore. Þar sem ekki var hægt að tollafgreiða flugið og þar sem landamæraeftirlitið yrði lokað á þeim tíma sem flugið kæmi inn til landingar var félaginu nauðbeygður einn sá kostur að aflýsa flugi FI 643. Aflýsingin náði einnig til flugs FI 642 frá Baltimore.

Afstaða félagsins er sú að umrædd aflýsing á flugi FI 642 hafi verið tilkomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. og 14 inngangstöluliðar reglugerðar EB nr. 261/2004. Það er óumdeilt að þær aðstæður sem sköpuðust á Keflavíkurflugvelli þann 26. febrúar sl. voru sérstakar og erfiðar og er óhjákvæmilegt að viðlíka raskanir hafi í för með sér keðjuverkandi áhrif sem teygja anga sína til fluga sem voru með áætlaðan brottfaratíma seinna þann daginn. Í því samhengi vísar félagið til þess að í dómaframkvæmd hefur verið talið að óviðráðanlegar aðstæður sem valda röskun á fyrri flugum geti einnig náð til síðari fluga í sömu flugkeðju, sbr. m.a. niðurstöðu Evrópuðómstólsins í máli C-826/19. 2. Kvartanda var útvegað nýtt flug á áfangastað eins fljótt og auðið er í samræmi við áskilnað 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, nánar tiltekið var kvartanda boðið að fljúga frá flugvellinginum í Washington til Keflavíkur daginn eftir, en Washington flugvellur er nálægur flugvellinginum í Baltimore. Röskunin hafði ekki áhrif á áframhaldandi flug kvartanda til München í Þýskalandi sem var með áætlaðan brottför 2. mars, reyndist því óþarft að breyta bókun kvartanda hvað það flug varðar. Kvartandi kaus að afbóka gegn endurgreiðslu fyrir þann hluta ferðarinnar sem ekki var farinn. Með vísan til þess sem að ofan greinir er afstaða félagsins sú að hafna beri kröfu kvartanda um staðlaðar bætur.

SGS sendi kvartanda svar FI til umsagnar þann 9. apríl 2026. Í svari kvartanda kom fram:

I don't agree with Icelandair's view and justify it as follows. ...

The aircraft planned to operate the cancelled inbound flight KEF-BWI was B738M TF-ICU, diverted to EGS and landed at KEF on 26FEB at 18:53 and was not used for more flights that day.

STD for FI643 KEF-BWI was 17:00. FI turned aircraft around that afternoon on avg. in 1h50 (see T/A of aircraft that afternoon below) so TF-ICU could have departed at 20.45 with 3h45 delay arriving in BWI at 22:25 (local time, STA 18.40).

Icelandair states that US customs and border control at BWI Airport closes at 22:00, but the document they attached (CBP hours memo) states opening until 12:00am midnight, so does the CBP website. So the flight would have made it easily before CBP closing hours.

In addition, FI could have swapped aircraft with another US destination and 24h opening hours of CBP. In addition, there were 2 aircraft based in KEF with no other flights that day but the US flight (see below), so swapping aircraft would have been feasible.

US-Departures from KEF 26FEB:

FI645 IAD STD 16.50 ATD 19.53 delay 3:03 (arr. Inbound 18.16, T/A: 1:37)

FI615 JFK STD 16.50 ATD 17.50 delay 1:00 (positioning, no inbound)

FI671 DEN STD 16.55 ATD 18.20 delay 1:25 (arr. Inbound 16.36, T/A: 1:44)

FI631 BOS STD 17:00 ATD 18:09 delay 1:09 (positioning, no inbound)

FI643 BWI STD 17.00 canx

FI681 SEA STD 17:00 ATD 18.42 delay 1:42 (inbound 16.33, T/A: 2:09)

FI603 YYZ STD 17.00 ATD 19.32 delay 2:32 (inbound 17.38, T/A: 1:54)

FI689 MCO STD 17.15 ATD 18.17 delay 1:02 (inbound 16.26, T/A: 1:51)

These moderate delays of 1-3 hrs. do not justify “extreme weather” conditions.

Also, if out of 8 planned US flights Icelandair operated 7 that afternoon it seems not justified invoking “extreme weather” as exemption from EU261 regulation.

It rather looks like operational reasons (lack of crew etc.) have been the reason for the cancellation of FI643/642.

Þar sem FI hefur samþykkt endurgreiðslu vegna ferðakostnaðar telst sá þáttur málsins leystur.

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 vöð; 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. FI642 frá Baltimore til Keflavíkur þann 26. febrúar 2026 og að fluginu var aflýst með tilkynningu á brottfarardegi. Álitæfni 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 megí rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn FI til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 26. febrúar 2026 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu FI að aflýsa flugi kvartanda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS staðfesti framlögð gögn FI.

Samkvæmt h-lið gr. 5.2.2 af leiðbeiningum ESB um framkvæmd reglugerðar 261/2004¹ telst seinkun eða aflýsing flugs vegna álags á flugvelli af völdum erfiðra veðurskilyrða sem óviðráðanlegar aðstæður.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartanda nr. kvartanda þann 26. febrúar 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.

Ú r s k u r ð a r o r ð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI642 þann 26. febrúar 2026 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 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, 1. júlí 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir

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