

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 74/202 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI821 þann 6. apríl 2026

I. Erindi

Þann 13. apríl 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI821 á vegum Icelandair (FI) kl. 16:45 þann 6. apríl 2026 frá Keflavík til Raleigh Durham. Fluginu var aflýst að morgni brottfarardags.

Í erindi kvartenda kom m.a. fram:

I am seeking the standard €600 compensation for a 48-hour delay for myself and my mother. While the airline cites weather on Monday, flight operations at KEF resumed on Tuesday. The airline failed to fly us until Wednesday, exceeding 'reasonable measures' for a weather-related delay. I emailed to ask if they could have us rerouted or put on another airline. They are failing to acknowledge when I have asked about this and why we could not depart on Tuesday. Please note that I acknowledge they are reviewing my expenses and I am not filing for this at this time. I trust they will reimburse them and issue vouchers for lost wages. My friend has diabetes and was almost out of insulin so this is a terrible outcome.

Kvartendur fara 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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar FI með tölvupósti þann 14. apríl 2026. Í svari FI, sem barst þann 11. maí 2026 kemur eftirfarandi fram:

Umræddu flugi var aflýst vegna veðuraðstæðna í Keflavík, nánar tiltekið var tekin ákvörðun um morguninn þann 6. apríl að aflýsa öllum eftirmiðdags og kvöldflugum vegna óhagstæðrar veðurspár sem spáði fyrir um vindhviðum vel yfir 50 hnútum eftir klukkan 16 og fram eftir kvöldi, auk úrkomu og slæmu skyggni, sbr. eftirfarandi veðurspá: ...

Það rættist að mestu úr ofangreindri spá og einkenndust veðuraðstæður í Keflavík af háum vindstyrk, sterkum vindhviðum, úrkomu og skertu skyggni. Þá skal einnig getið þess að veðuraðstæður höfðu áhrif á Reykjanesbrautina sama dag, en brautinni var lokað tímabundið vegna veðurs.

Afstaða félagsins er sú að umrædd aflýsing hafi verið tilkomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 (hér eftir reglugerðin).

Vegna aflýsingarinnar á flugi FI 821 var kvartanda útvegað nýtt flug á lokaáfangastað við fyrsta mögulega tækifæri í samræmi við áskilnað 8. gr. reglugerðarinnar en vegna þess að ekkert beint flug til Raleigh var á áætlun þann 7. apríl og vegna fjölda þeirra farþega sem þurfti að útvega nýtt flug auk bókunarstöðu í önnur flug var fyrsta mögulega tækifæri beint flug til Raleigh þann 8. apríl. Félagið viðhafði því þær ráðstafanir sem sanngjarnt og eðlilegt má telja til að takmarka neikvæðar afleiðingar röskunarinnar.

Með vísan til þess sem að framan greinir er það afstaða félagsins að hafna beri bótakröfu kvartanda.

Hjálagt eru veðurgögn og önnur gögn um raskanirnar á flugi þann 6. apríl sl.

SGS sendi kvartendum svar FI til umsagnar þann 11. maí 2026. Í svari kvartenda kom fram:

Thank you for sharing the carrier's perspective. I completely understand and accept that the weather on Monday, April 6, was an extraordinary circumstance that necessitated the initial cancellation.

However, my concern remains with the 48-hour duration of the delay. While the carrier noted there was no **direct** flight on Tuesday, April 7, I believe the obligation under Article 8 is to reroute passengers at the "earliest opportunity," which often includes indirect flights or connections through other hubs. I was disappointed to be kept waiting until Wednesday for the next direct flight when earlier indirect options were available on Tuesday.

Furthermore, I would like to note for the record that the carrier failed to meet the April 28 deadline set by ICETRA for their response. I respectfully ask that my claim for the full €1,200 be considered based on the carrier's failure to reroute me at the earliest possible opportunity.

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.

Lofthæðalögum 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 kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI821 frá Keflavík til Raleigh Durham þann 6. apríl 2026 og að fluginu var aflýst með tilkynningu að morgni brottfarardags. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartenda 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 kvartenda 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 6. apríl 2026 hafi verið með þeim

hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu FI að aflýsa flugi kvartenda. Sérfræðingur SGS staðfesti að framlögð veðurgögn FI væru nægileg ástæða til aflýsingar flugs kvartenda.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartenda nr. FI821 þann 6. apríl 2026 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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. Það er mat SGS að með því að koma koma kvartendum á áfangastað innan 48 klst. frá áætluðum komutíma eftir þær aðstæður sem sköpuðust í Keflavík þann 6. apríl 2026 hafi FI uppfyllt skyldur sínar skv. 8. gr. reglugerðar 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 kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI821 þann 6. apríl 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