

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 53/2026 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI688 þann 4. desember 2025.

I. Erindi

Þann 8. janúar 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Sarah Louis Douglas, Samuel Douglas, Gillian Lorraine Douglas og Joanne Heather Boyd (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI688 á vegum Icelandair (IA) kl. 17:50 þann 4. desember 2025 frá Orlando til Dublin með millilendingu í Keflavík.

Kvartendum var neitað um far vegna yfirbókunar en var útvegað nýtt flug frá Orlando með millilendingu í Washington og beint flug þaðan til Dublin. Áætlaður komutími var 10:15 en raunverulegur komutími var 10:07.

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 IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 13. janúar 2026. Í svari IA, sem barst þann 26. janúar 2026 kom eftirfarandi fram:

Varðandi kvörtun nr. 2601962, það er búið að bjóða bætur, 300 evrur á hvern farþega, upphæðin var helminguð þar sem það var í raun engin töf á komu farþegana á áfangastað.

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

after the claim was submitted to Icelandair, they denied my claim. After ICETRA claim was submitted to them, on 26 January they have stated I am entitled to €300 per passenger. ...

Please also note that at no stage from being told that we could not board the flight to arriving at destination did Icelandair inform us of our rights or offer us options in relation to our travel.

Instead, we were booked on a new flight with a stopover in Washington Dulles before we were even told we had been denied boarding, told to wait for our bags and had to run to check in desk and for boarding due to the turnaround time in relation to the new booking.

I would appreciate if this could be addressed as I do not believe it was appropriate and is contrary to EU law ref lack of any information. In addition, no other passenger was given the option to voluntarily rebook as per the guidance. Instead, this decision was forced upon our party along with several others with no explanation provided. Indeed, the initial explanation was that there was an issue with the second flight, possibly weather related, which was not the case as both flights I was originally booked on went ahead as planned.

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 Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og rétt til að fá endurgreitt eða að breyta flugleið samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðum þeim sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI688 frá Orlando til Dublin með millilendingu í Keflavík þann 4. desember 2025 og að þeim var neitað um far í Orlando.

Kvartendur voru þá settir á annað flug með millilendingu í Washington með sama komutíma til Dublin. Þannig liggur fyrir, m.a. með vísan til niðurstöðu Evrópudómstólsins í máli nr. C-238/22, að skilyrði neitunar á fari í skilningi j-liðar 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eru uppfyllt og að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og rétt til að fá endurgreitt eða breyta flugleið skv. 8. gr. reglugerðarinnar. IA hefur samþykkt bótaskyldu en telur heimild til lækkunar bóta um 50% í 2. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar eiga við þar sem kvartendur hafi verið komnir á lokaáfangastað innan fjögurra klukkustunda frá upphaflegum komutíma. Í c-lið 2. mgr. 7. gr. kemur fram að þegar farþega er boðið að breyta flugleið sinni til að komast til lokaákvörðunarstaðar með öðru flugi, skv. 8. gr., og munur á komutíma þar og áætlaðs komutíma þess flugs sem var bókað upphaflega nemur innan við fjórum klukkustundum í öllum flugum sem falla ekki undir a- eða b-lið ákvæðisins, sé flugrekandanum heimilt að lækka skaðabæturnar, sem kveðið er á um í 1. mgr., um 50%.

Nýja flugleiðin sem kvartendum var boðin var með næstum sama komutíma og upphaflega flugið sem þeim var neitað um far með. Verður því talið að skilyrði til lækkunar bóta um 50% skv. 2. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 séu uppfyllt og boð IA um staðlaðar skaðabætur staðfest

Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur að upphæð 300 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna neitunar á fari með flugi nr. FI688 þann 4. desember 2025.

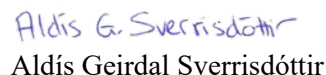
Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

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. stjórnslulaga, 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, 27. maí 2026


Omar Sveinsson


Aldís Geirdal Sverrisdóttir