

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 106/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI342 þann 15. nóvember 2024

I. Erindi

Þann 18. febrúar 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI688 á vegum Icelandair (IA) kl. 17:55 þann 14. nóvember 2024 frá Orlando til Keflavíkur og þaðan með flugi nr. FI342 til Helsinki í sömu bókun. Flugi nr. FI688 seinkaði en flugi FI342 frá Keflavík þann 15. nóvember var aflýst vegna veðurs.

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 vegna ófullnægjandi þjónustu.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 21. febrúar 2025. Í svari IA, sem barst þann 2. mars 2025, kemur eftirfarandi fram:

Vísað er í kvörtun með tilvísunarnúmerið 25021370 vegna röskunar á flugi kvartanda frá Orlando til Helsinki þann 14. nóvember 2024, en kvartandi átti bókað flug með FI 688 frá Orlando til Keflavíkur og með áframhaldandi tengiflugi, FI 342 til Helsinki. Kvartandi vísar til þess að meginástæða röskunarinnar hafi verið seinkun á flugi FI 688 en vert er að vekja athygli á því að flugi FI 342 var aflýst vegna veðurs.

Umrædd röskun var tilkomin vegna veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli. Nánar tiltekið var tekin sú ákvörðun þann 14. nóvember að fresta brottför á tilteknum flugum og aflýsa öðrum vegna útgefinnar veðurspár en samkvæmt spánni áttu vindhviður að fara í 60 knúta milli klukkan 6 og 8 og það var ekki fyrr en um 13 (í fyrsta lagi) sem vindhviður áttu að fara niður fyrir 50 hnúta.

Áætluð tenging kvartanda í Keflavík var á sama tíma og veðurspá gerði ráð fyrir vindhviðum vel yfir 50 hnútum.

Kvartanda var útvegað nýtt flug vegna aflýsingarinnar í samræmi við ákvæði 8 .gr reglugerðar EB 261/2004 (hér eftir reglugerðin) með öðrum flugrekandum þ.e. Jet Blue og Finnair. Endurbókunin hefði komið kvartanda á áfangastað innan klukkustundar frá upphaflega áætluðum komu tíma en kvartandi hefði hins vegar þurft að leggja af stað

töluvert fyrr en upphaflega var áætlað. Þar sem umrædd tenging hentaði ekki kvartanda var honum boðin ný flug, þ.e. flug með upphaflegri tengingu kvartanda (FI 688 og FI 342 í gegnum Keflavík) en með brottför tveimur dögum seinna, þ.e. 16. nóvember.

Umrædd seinkun á ferðum kvartanda var tilkomin vegna veðurs og því um óviðráðanlegar aðstæður að ræða í skilningi 3. mgr. 5. gr. og 14 inngangsölulið reglugerðarinnar. Afstaða félagsins er því sú að hafna beri bótakröfu kvartanda. Leitað var allra leiða til að takmarka neikvæðar afleiðingar röskunarinnar með því að bjóða kvartanda flug með öðrum flugrekendum á áfangastað og þegar sá kostur hentaði kvartanda ekki var brugðist við með því að bjóða kvartanda nýtt flug. Félagið hefur því viðhaft þær aðgerðir og uppfyllt þær skyldur sem reglugerðin leggur á herðar flugrekanda við slíkar aðstæður.

Varðandi kröfur kvartanda um endurgreiðslu á útlögum kostnaði þá er í raun enginn ágreiningur um það atriði, kvartanda hefur verið endursendur greiðsluhlekkur svo hægt sé að klára endurgreiðslu ferlið.

Meðfylgjandi eru gögn um veðuraðstæður í Keflavík og aðdraganda aflýsinga og seinkunna þann daginn.

Umsögninni fylgdu veðurgögn.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 3. mars 2025. Í svari kvartanda kom fram:

Thank you for forwarding IcelandAir's response regarding my complaint. While I acknowledge their willingness to reimburse incurred expenses, I respectfully contest their refusal to provide compensation under **Article 7 of EC Regulation No. 261/2004**, as I believe their reasoning is flawed.

1. The delay was not solely due to weather conditions

IcelandAir claims that my **entire disruption was caused by adverse weather in Keflavík**. However, while I acknowledge that the weather initially impacted flights, this does not justify the full extent of my delay:

- Flight **FI688 from Orlando to Keflavik was not canceled due to weather**. In fact, it **departed on November 15, 2024, at 00:26 and successfully landed in Keflavík at 12:17**.
- Other flights were able to land and depart in Keflavík within the same timeframe. This contradicts the argument that flight operations were completely impossible.
- My final rebooking led to a **48+ hour delay** in reaching my final destination, which was disproportionate to the initial disruption.

Per the **Pešková and Peška (C-315/15) ruling**, an airline must take **all reasonable measures** to minimize passenger delays. In my case, IcelandAir **failed to offer an**

alternative flight within a reasonable timeframe. Instead, I was left waiting for **two full days**, which cannot be justified solely by weather.

2. IcelandAir's alternative flight was unrealistic

IcelandAir states that I was offered an **alternative route via JetBlue and Finnair**, which would have brought me to my final destination only one hour later than planned. However, this ignores the crucial fact that:

- This alternative required me to depart **at 16:40, which was over an hour before my original flight FI688 was scheduled to depart.**
- Given my previous instructions that I should be at the airport for the originally planned **23:50** departure, **it was impossible for me to reach the alternative flight in time.**
- This alternative was therefore not a **realistic or viable rebooking option** under **Article 8 of EC 261/2004.**

Since this alternative was not feasible, IcelandAir rebooked me on a flight **two days later**, which **does not meet the obligation to rebook passengers at the earliest opportunity.**

3. The Sturgeon ruling (C-402/07 and C-432/07) applies

The **Sturgeon ruling by the European Court of Justice** states that passengers who arrive at their final destination **3 hours or more later than scheduled** are entitled to compensation unless the airline can prove that **extraordinary circumstances directly caused the entire delay.**

While the weather initially played a role, IcelandAir cannot demonstrate that it was the sole reason for my **48-hour delay.** Instead, the **real cause of the excessive delay was IcelandAir's failure to rebook me on an earlier available flight.**

4. Additional evidence regarding alternative rebooking options

In addition to my previous response, I would like to present further evidence that IcelandAir **did have earlier rebooking options available but did not offer them to me.** My parents, who were on the same original flight (FI688 and FI342) but had a different booking reference (489O9I), were **successfully rebooked on an alternative route via Delta Airlines through Amsterdam on the same evening (14 November 2024).**

This means that IcelandAir **had the ability to rebook affected passengers on earlier flights but failed to provide me with the same opportunity**, instead forcing me to wait an additional 48 hours.

Under **Article 8 of EC Regulation No. 261/2004**, airlines must rebook passengers **at the earliest available opportunity.** IcelandAir's decision to provide an earlier flight to

some passengers but not others demonstrates an **unequal and inadequate response** to the situation.

This further strengthens my claim that my **48-hour delay was not solely caused by weather but also by IcelandAir's failure to properly rebook me in a timely manner**, which means that **I am entitled to standard compensation under Article 7 of EC 261/2004**.

I have attached the relevant emails as supporting documents.

5. My compensation request remains valid

Given these facts, I **respectfully request that ICETRA upholds my claim for compensation under Article 7 of EC Regulation 261/2004**, as:

- **The weather did not justify my entire 48+ hour delay.**
- **The alternative flight offered was not a viable option**, meaning IcelandAir failed in its duty to rebook me at the earliest opportunity.
- **Case law (Sturgeon and Pešková) confirms that such a delay qualifies for standard compensation.**

I appreciate ICETRA's impartial review of this case and look forward to your decision.

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. FI688 frá Orlando til Helsinki með millilendingu í Keflavík þann 14. nóvember 2024 og að flugi FI688 seinkaði en flugi FI342 frá Keflavík þann 15. nóvember var aflýst. Kvartandi fékk tilkynningu um breytingu á flugi sínu á brottfarardegi.

Fyrst kemur til álita hvort fara beri um breytingu á flugi kvartanda sem aflýsingu eða seinkun samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Það er mat SGS að þar sem hluta flugs kvartanda var aflýst þá beri að skoða atvikið í heild sem aflýsingu þrátt fyrir að upphaflega flugið hafi farið frá Orlando í seinkun, enda ber að líta á flug samkvæmt sömu bókun sem eina heild (e. single unit).

Því næst kemur til skoðunar hvort að 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 aflýsinguna 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 IA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 15. nóvember 2024 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að aflýsa flugi kvartanda. Það er mat

sérfræðings SGS að aðstæður í Keflavík hafi verið með þeim hætti að viðbrögð IA hafi verið forsvaranleg.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. FI342 þann 15. nóvember 2024 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í dómi Evrópudómstólsins frá 4. maí 2017 í máli nr. C-315/15, *Peskova og Peska gegn Travel Service a.s.*, er rakið að þegar flugrekandi ber fyrir sig óviðráðanlegar aðstæður samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar (EB) nr. 261/2004, hvíli á honum sú skylda að sýna fram á að ekki hafi verið unnt að forðast afleiðingar atviksins þrátt fyrir að gripið hafi verið til allra eðlilegra og viðeigandi ráðstafana. Af þessu leiðir að ekki nægir að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi, heldur verður flugrekandi jafnframt að sýna fram á að hann hafi beitt öllum þeim úrræðum sem honum stóðu til boða við að bregðast við þeim, án þess þó að gera slíkar fórnir sem teljast ósanngjarnar miðað við getu hans hverju sinni.

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. Það er ljóst af gögnum málsins að þegar IA sá fram á að kvartandi kæmist ekki á lokaáfangastað vegna aflýsingar á flugi FI342, bauð flugfélagið honum nýtt flug með öðrum flugrekanda sem hann gat ekki notað. Þá var honum boðið nýtt flug 16. nóvember á lokaáfangastað, sem hann þáði. Að mati SGS hefur IA 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. FI342 þann 15. nóvember 2024 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, 21. júlí 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson