

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 46/2026 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Icelandair nr. FI318 þann 23. desember 2025**

#### **I. Erindi**

Þann 6. febrúar 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI318 á vegum Icelandair (FI) kl. 07:50 þann 23. desember 2025 frá Keflavík til Oslóar og var neitað um far vegna þess að hann hafði ekki notað fyrri legg bóknarinnar.

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. Einnig fer kvartandi fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu.

#### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi kvörtunina til umsagnar FI með tölvupósti þann 6. febrúar 2026. Í svari FI, sem barst þann 20. febrúar 2026 kemur eftirfarandi fram:

Kvartandi ber vissulega sjálfur ábyrgð á því að mæta á réttum tíma í flug og því getur umrætt tilvik ekki verið fellt undir ákvæði 4. gr. reglugerðar nr. 261/2004, sbr. j-lið 1. gr., sbr. 2 mgr. 3. gr reglugerðar og ber að neita kvartanda um staðlaðar skaðabætur samkvæmt ákvæðum 7. gr. framangreindar reglugerðar, sjá einnig ákvörðun Samgöngustofu nr. 43/2025.

Þá varðandi hin flugin í bókunni, þá í samræmi við flutningsskilmála Icelandair var hinum flugförunum í bókun C2YNX2 felld niður þar sem viðkomandi missti af fyrra flgi og því merktur no show. Þá er það skýrt, m.a. með tilvísun til leiðbeinandi tilmæla framkvæmdarstjórnar Evrópusambandsins vegna reglugerðar EB 261/2004 að slík tilfelli þar sem farþega er meinar um far á þeim grundvelli, að viðkomandi hafi ekki mætt í fyrra flug ó bókun, félli ekki undir 4. gr. reglugerðarinnar, sbr. j-lið 2. gr. sömu reglugerðar.

SGS sendi kvartanda svar FI til umsagnar þann 23. febrúar 2026. Svar barst ekki frá kvartanda.

### 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.

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.

Loftferðalögum nr. 80/2022 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flughjónustu. 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 og endurgreiðsla kostnaðar**

Álitaefni þessa máls er hvort atvik það, er málið snýst um, teljist til neitunar á fari í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Í máli þessu var bókunin felld niður sökum þess að kvartandi mætti ekki upphafsflugið í bókuninni. Í skilmálum FI er að finna gr. 3.3.1 þar sem kveðið er á um eftirfarandi:

The ticket that has been purchased by the passenger is valid only for the transportation as shown on the ticket, from the place of departure via any agreed stopping places to the

final destination. The fare paid is based upon Carrier's tariff and is for the transportation as shown on the ticket. It forms an essential part of the contract between the passenger and the Carrier. The ticket will not be honored and will lose its validity if all the coupons are not used in the sequence provided in the ticket.?

Jafnframt segir eftirfarandi í útgefnum leiðbeiningum framkvæmdastjórnar ESB um túlkun á reglugerð EB nr. 261/2004 frá 25. september 2024 :

„If passengers who hold a reservation including an outbound and a return flight are not allowed to board on the return flight because they did not take the outbound flight (no-show), this might be considered as a violation of the terms and conditions of the air carrier. The same is true if passengers who hold a reservation including consecutive flights are not allowed to board a flight because they did not take the previous flight(s). Air carriers' terms and conditions have to comply with national legislation transposing the provisions of EU law on consumer protection, such as those of Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts(50). The Court has not yet ruled on whether this constitutes denied boarding within the meaning of Article 2, point (j), of Regulation (EC) No 261/2004. Furthermore, such a practice might be prohibited by national law.

Kvartanda var því ekki neitað um far í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 heldur felldi FI niður bókun kvartanda. Með vísan til framangreinds fellur framangreint atvik í tengslum við flugi nr. FI318 þann 23. desember 2025 ekki undir hugtakið neitun á fari í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Er það mat SGS að hafna beri kröfu kvartanda.

### *Úrskurðarorð*

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna neitunar á fari með flugi nr. FI318 þann 23. desember 2025 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu á kostnaði 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, 24. júní 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir