Úrskurður

Samgöngustofu nr. 119/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI662 þann 3. júní 2026

I. Erindi

Þann 10. júlí 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI662 á vegum Icelandair (FI) kl. 10:40 þann 3. júní 2026 frá Sacramento til Keflavíkur. Fluginu var aflýst.

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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar FI með tölvupósti þann 10. júlí 2026. Í svari FI, sem barst þann 21. júlí kemur eftirfarandi fram:

> Kvartandi átti bókað flug frá Sacramento til Keflavíkur með millilendingu í Portland með flugum FI 7620 (framkvæmt af Alaska Airlines) og flugi FI 662. Flug FI 662 var fellt niður og því reyndist nauðsynlegt að endrbóka kvartanda í nýtt flug frá Sacramento. Annars hefði flugleggurinn frá Sacramento til Portland þjónað litlum tilgangi.
> Kvartanda var því boðið ný flug í gegnum Chicago flug UA 1850 og FI 856. Brottför á hinu nýja flugi kvartanda frá Sacramento var 28 mínútum á undan upphaflegra áætlaðri brottför og kom kvartandi á lokaáfangastað 10 mínútum áður en upphaflega var áætlað. Endurbókunin var því innan þess ramma sem leiðir af c. lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Afstaða félagsins er því sú að hafna beri kröfu kvartanda.
>
> Meðfylgjandi eru skjáskot úr bókunarkerfi og staðfesting á endurbókun.

SGS sendi kvartanda svar FI til umsagnar þann 28. ágúst 2026, ekkert svar barst 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.

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. FI662 frá Sacramento til Keflavíkur þann 3. júní 2026 og að fluginu var aflýst. Álitaefni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024.

Samkvæmt c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar (EB) nr. 261/2004 á farþegi ekki rétt til staðlaðra skaðabóta samkvæmt 7. gr. hafi honum verið boðin breyting á flugleið sem gerir honum kleift að leggja af stað eigi meira en einni klukkustund fyrir áætlaðan brottfarartíma og komast til lokaákvörðunarstaðar innan tveggja klukkustunda frá áætluðum komutíma. Fyrir liggur að kvartandi fékk nýtt flug með brottför 28 mínútum fyrir upphaflega áætlaðan brottfarartíma og kom til lokaákvörðunarstaðar 10 mínútum fyrir upphaflega áætlaðan komutíma. Nýja flugið var því innan þeirra tímamarka sem mælt er fyrir um í iii-lið c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Kvartandi á því ekki rétt til staðlaðra skaðabóta samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar og er kröfu hans þar að lútandi hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI662 þann 3. júní 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, 10. nóvember 2026

Ómar Sveinsson Kristín Helga Markúsdottir