

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 81/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Transavia nr. HV6888 þann 20. mars 2026

I. Erindi

Þann 20. mars 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. HV6888 á vegum Transavia (HV) kl. 11:25 þann 20. mars 2026 frá Keflavík til Amsterdam. Fluginu ver 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 HV með tölvupósti þann 23. mars 2026. Í svari HV, sem barst þann 1. maí 2026 kemur eftirfarandi fram:

The passenger did indeed have a booking (where KLM was the marketing carrier) with a confirmed flight with Transavia, namely the HV6888 from KEF to AMS, on March 20th, 2026. This flight was postponed to March 21st, 2026 due to the forecasted weather. Transavia received a weather forecast from KEF airport, where it was apparent that the wind would be out of limits for the entire day. Please find the forecast in question in the attachment.

Since the marketing carrier for the passenger was KLM, the passenger was informed by KLM about the disruption. This is also mentioned in the attachment that the passenger provided (IMG_9168.png). In the booking systems of Transavia, no details about a rebooking by KLM are visible. Unfortunately, the other attachments provided by the passenger do not show what the alternative travel was.

Also, the passenger has not reached out to Transavia to claim for compensation as a result of the cancelled flight. In the complaint, it is indicated that this is a requirement. Also, the attachments provided by the passenger do not show any communication with Transavia.

In summary, it seems that the complaint is incomplete, where information from the passenger regarding a rebooking by KLM, any communication to Transavia is missing. Moreover, the flight in question was postponed to the next day due to weather forecasts

showing that operation of this flight was not possible. In the light of this information, the standpoint of Transavia is that the disruption of the flight of the passenger is a result of extraordinary circumstances, where compensation according to EC Regulation no. 261/2004 is not due.

SGS sendi kvartanda svar HV til umsagnar þann 5. maí 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.

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 vö; 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. HV6888 frá Keflavík til Amsterdam. Þann 20. mars 2026 og að fluginu var aflýst. Álitafni þessa máls er hvort 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 aflýsingu á flugi kvartanda 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 HV til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 20. mars 2026 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu HV að aflýsa flugi kvartanda. Sérfræðingur SGS staðfesti framlögð gögn HV.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. HV6888 þann 20. mars 2026 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Að mati SGS hefur HV 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

Kröfukvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Transavia vegna aflýsingar á flugi nr. HV6888 þann 20. mars 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, 14. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir