

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 63/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Turkish Airlines nr. TK8356 þann 8. janúar 2026.

I. Erindi

Þann 2. mars 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. TK8356 á vegum Turkish Airlines (TK) kl. 14:40 þann 8. janúar 2026 frá Keflavík til Manila með millilendingu í Istanbul. Fluginu var aflýst.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu farmiða 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 TK kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 3. mars 2026 og þegar svar barst ekki var beiðnin ítrekuð þann 9. apríl 2026. Ekkert svar barst frá TK. Þann 26. júní bað SGS kvartanda um frekari upplýsingar um málið. Í svari kvartanda þann 27. júní kom fram:

Ég vil einnig bæta við að ég hef verið í reglulegum samskiptum bæði við Turkish Airlines og ferðaskrifstofuna MyTrip, en fæ misvísandi upplýsingar frá þeim.

Turkish Airlines hefur skriflega upplýst mig um að endurgreiðslan hafi verið afgreidd gagnvart MyTrip og að ábyrgð á endurgreiðslunni til mín sé hjá ferðaskrifstofunni. Þau hafa jafnframt upplýst mig um að haft hafi verið samband við MyTrip og að óskað hafi verið eftir því að málið yrði afgreitt sem fyrst.

Hins vegar hefur MyTrip sagt mér að þau séu enn að bíða eftir greiðslu frá Turkish Airlines. Á sama tíma segja þau að málinu sé lokið hjá þeim, en ég hef engu að síður ekki fengið neina endurgreiðslu.

Ég sit því uppi á milli tveggja fyrirtækja sem vísa ábyrgðinni hvort á annað og hef enn ekki fengið þá endurgreiðslu sem ég á rétt á. Ég mun því einnig senda ykkur afrit af þeim tölvupóstum sem ég hef fengið frá Turkish Airlines til stuðnings þessum upplýsingum.

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.

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 vöð; 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.

Réttur á þjónustu

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. TK8356 frá Keflavík til Manila með millilendingu í Istanbul þann 8. janúar 2026 og að fluginu var aflýst. Álitafni þessa máls er endurgreiðsla fargjalds kvartanda sem hann keypti með TK í gegnum bókunarsíðuna Mytrip.

Í leiðbeiningum ESB um framkvæmd EB reglugerðar 261/2004¹ gr. 4.2 kemur fram:

¹ [*Commission Notice – Interpretative Guidelines on Regulation \(EC\) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights and on Council Regulation \(EC\) No 2027/97 on air carrier liability in the event of accidents](#)

If the booking was made through a third party, such as a booking platform, the onus is on the air carrier, in the event of cancellation of a flight, to offer assistance to the passengers concerned such as offering them reimbursement of the ticket, at the price at which it was bought,

Í samræmi við það er það mat SGS að TK beri að endurgreiða kvartanda farmiða hans að fullu.

Úrskurðarorð

Turkish Airlines ber að endurgreiða kvartanda farmiða þann sem hann keypti með félaginu í gegnum Mytrip að verðmæti ISK 217.074. Í samræmi við a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. TK8356 þann 8. janúar 2026.

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. stjórnsýslulaga, 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, 1. júlí 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir