

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 2/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Air Greenland nr. GL746 þann 3. júní 2025

I. Erindi

Þann 30. júní 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. GL746 á vegum Air Greenland (AG) kl. 14:30 þann 3. júní 2025 frá Keflavík til Billund. Fluginu var aflýst eftir að kvartendur voru komnir á flugvöllinn. Kvartendum var boðið nýtt flug með Icelandair til Kaupmannahafnar og þaðan til Billund og lentu þar kl. 23:55 í meira en þriggja klst. seinkun eftir áætlaðan komutíma.

Kvartendur fara 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 AG með tölvupósti þann 30. júní 2025. Í svari AG, sem barst þann 9. september 2025, kom m.a. eftirfarandi fram:

The passengers had booked a flight from Reykjavik (KEF) to Billund (BLL), with a scheduled arrival in Billund (BLL) on June 3, 2025, at 19:45 local time. This case concerns flight GL746, which was cancelled. The cancellation was due to adverse weather conditions, as stated in Exhibit A, which is the flight log for the flight. It is evident from the log that the flight was cancelled because the weather was below the minimum thresholds for a safe departure. GL746 was scheduled to fly from Nuuk (GOH) to Reykjavik (KEF) and then from Reykjavik to Billund (BLL), as stated in Exhibit B, which is a printout from Flightstats.com showing the flight's route. The airline wishes to point out that the aircraft could not take off from Nuuk (GOH) due to adverse weather conditions. As evidence of the adverse weather conditions, a TAF report for Nuuk Airport ("BGGH") is submitted in Exhibit C. The report was made by the airport's meteorologists and is therefore an external document. The report outlines the expected weather conditions for the day in question.' ... All reasonable measures were taken. Under the Regulation, the airline is exempt from compensation obligations if the cancellation was caused by exceptional circumstances that could not have been avoided even if all reasonable measures were taken, as per Article 5, Paragraph 3. Adverse weather conditions are, by nature, an element that the airline has no control

over. Therefore, there is nothing the airline could have done to avoid the exceptional circumstances. ... Regarding the rebooking The passengers were rebooked on FI216 from Reykjavik (KEF) to Copenhagen (CPH) and then on SK1289 from Copenhagen (CPH) to Billund (BLL) on June 3, 2025, as shown in Exhibit D. This was the first available rebooking. Side 5 Article 8 of the Regulation stipulates that the airline has an obligation to rebook passengers at the earliest opportunity. In this case, the passengers were offered a reasonable rebooking in accordance with the conditions set out in the Regulation. The airline notes that it rebooked the passengers via alternative airlines, Finnair and SAS, as well as through an alternative route via Copenhagen. It is thus documented that the airline specifically explored the possibility of rebooking the passengers via alternative airlines and routes to minimize the delay.

SGS sendi kvartendum svar AG til umsagnar þann 9. september 2025. Í svari kvartenda kom fram:

I refer to your position regarding the cancellation of flight GL746 (Nuuk–Reykjavík–Billund) on 3 June 2025 and your reliance on adverse weather at Nuuk (BGGH) as justification under Regulation (EC) 261/2004. Under Article 5(3), the burden of proof lies with the carrier to demonstrate both (a) the presence of extraordinary circumstances, and (b) that all reasonable measures were taken. At present, your documentation does not meet this standard:

1. Forecast vs. Actual Conditions o Your evidence consists solely of a TAF forecast issued at 08:13 UTC. Forecasts are not proof of actual weather. o Please provide the official METAR/SPECI reports for BGGH between 09:30 and 12:30 local time on 3 June 2025, as well as ATIS or ATC weather records.
2. Operational Inconsistency o Public flight records confirm that other flights departed from Nuuk between 10:00 and 14:00 local, including Air Greenland domestic services and the inbound GL781 from Copenhagen. o Please explain why GL746 was uniquely cancelled while comparable flights were able to operate in the same time window.
3. Reasonable Measures o Even if conditions temporarily prevented GL746's departure, the Regulation requires carriers to explore aircraft rotation or re-protection of downstream legs. o Please provide the dispatch log, crew reports, and evidence of alternative aircraft/rotations considered to protect the KEF–BLL segment.
4. Burden of Proof o Regulation (EC) 261/2004 is clear: exceptional circumstances must be demonstrated with specific, contemporaneous evidence, not forecasts alone. o In the absence of such evidence, the presumption is that passengers are entitled to compensation. In light of the above, I request: • Full disclosure of METAR/SPECI data and any ATC restrictions at Nuuk on 3 June 2025; • The operational decision log for GL746; • Clarification of why other flights were able to operate from Nuuk during the relevant period. Until such evidence is provided, I maintain that the cancellation of GL746 does not meet the threshold of extraordinary circumstances under Article 5(3), and therefore compensation under Article 7 (€400 per passenger for KEF–BLL) remains due.

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 kvartendur áttu bókað far með flugi nr. GL746 frá Keflavík til Billund þann 3. júní 2025 og að fluginu var aflýst með tilkynningu á brottfarardegi. Álitaefti þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartenda 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 kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn AG til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Nuuk þann 3. júní 2025, þaðan sem vélin sem framkvæma átti flug kvartenda átti að koma, hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu AG að aflýsa flugi kvartenda. Í svari sérfræðings flugrekstrardeildar kemur fram að veðurspáin sem aflýsingin er byggð á hafi verið mjög slæm og réttlæti aflýsinguna.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartenda nr. GL746 þann 3. júní 2025 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 14. inngangслиður reglugerðarinnar. Að mati SGS hefur AG þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Air Greenland vegna aflýsingar á flugi nr. GL746 þann 3. júní 2025 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 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, 26. janúar 2026

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson