

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 50/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI643 þann 29. október 2025

I. Erindi

Þann 10. mars 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI643 á vegum Icelandair (FI643) kl. 17:00 þann 29. október 2025 frá Keflavík til Boston með millilendingu í Baltimore. Flugi hans var aflýst.

Í erindi kvartanda kemur fram:

My original flight ICE631 was cancelled. Icelandair indicated that the cancellation was related to snowfall. However, Keflavík Airport reopened the following day, and the subsequent delay in reaching my final destination resulted from Icelandair's rerouting decisions rather than continuing extraordinary circumstances. I was rebooked on an alternative itinerary via Baltimore instead of Boston. Due to delays affecting this rerouted flight, I would have missed the onward connection to Boston and was therefore rebooked again onto a flight departing the following morning. This resulted in an additional overnight delay. No hotel accommodation or overnight assistance was provided. Because the replacement flight departed Baltimore at approximately 6:00 AM, I was forced to remain overnight in the airport terminal and sleep on the airport floor. This represents a failure to provide the duty of care required under Articles 8 and 9 of EU Regulation 261/2004. My total arrival delay was approximately two days after my originally scheduled arrival time. I submitted two claims to Icelandair: one for EU261 compensation and one for reimbursement of expenses incurred during the disruption. Icelandair merged the cases, reimbursed only \$77 for partial food expenses, and then closed the case without addressing: - EU261 fixed compensation entitlement, - taxi expenses, - communication/phone charges, - and the lack of required care during the overnight delay. My subsequent emails requesting resolution have gone unanswered. I respectfully request that the Icelandic Transport Authority review whether: 1. Extraordinary circumstances continued to apply after Keflavík Airport reopened; 2. Icelandair fulfilled its obligation to reroute me at the earliest opportunity; 3. Icelandair complied with its duty of care obligations; and 4. EU261 compensation (€600) and full reimbursement of expenses are owed. Supporting documents including booking confirmation, receipts, and correspondence with Icelandair are attached.

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 FI643 með tölvupósti þann 18. mars 2026. Í svari FI643, sem barst þann 25. mars 2026 kemur eftirfarandi fram:

Kvartandi krefst skaðabóta vegna aflýsingar á flugi þann 28.10.2025 síðastliðinn. Vegna slæmrar veðuraðstæðna í Keflavík þennan daginn þá neyddist félagið til þess að aflýsa umræddri flugferð.

Samkvæmt 7. gr. reglugerðar nr. 261/2004 geta farþegar vissulega átt rétt á bótum vegna röskunar á flugi. Þá kemur fram í 3. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar að flugrekendur beri ekki bótaskyldu í tilfellum þar sem röskun verður af völdum óviðráðanlegra aðstæðna. Þá vísar félagið í 14. tl. inngangслиða reglugerðarinnar sem fjallar um að óviðráðanlegar aðstæður geti skapast vegna veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs.

Í viðhengi má sjá hvernig farþeginn var endurbókaður en flugið þann 29 október var einnig í seinkun sem má rekja til keðjuverkunnar en er það margstaðfest í dómaframkvæmd, m.a. í dómi Landsréttar í máli nr. 280/2018 að keðjuverkun óviðráðanlegra aðstæðna beri að heimafera til óviðráðanlegra aðstæðna skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Vegna þessarar seinkunnar á fluginu þann 29. október þá þurfti að færa farþegann fyrir á flug DL 5813 þann 30 október og var farþegi kominn á áfangastað um morguninn.

Þessu til stuðnings eru með í viðhengi veðurgögn fyrir þessa daga. Þegar um er að ræða svo miklar raskanir eru farþegar hvattir til þess að kaupa sér gistingu og senda á félagið kvittanir. Farþeginn hefur fengið sendan greiðsluhlekk fyrir útlögðum kostnaði og símtala sem hann hefur óskað eftir í máli nr. 3071301.

SGS sendi kvartanda svar FI643 til umsagnar þann 27. mars 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. FI643 frá Keflavík til Boston með millilendingu í Baltimore þann 29. október 2025 og að fluginu var aflýst með tilkynningu á brottfarardeggi. 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 FI643 til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 29. október 2025 hafi verið

með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu FI643 að aflýsa flugi kvartanda. Sérfræðingur SGS staðfesti framlögð gögn FI.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. FI643 þann 29. október 2025 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við mat á því hvort undanþága 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við ber flugrekanda að sýna fram á annars vegar að atvik hafi fallið utan raunverulegrar stjórnunar hans og hins vegar að ekki hefði verið unnt að komast hjá afleiðingum atviksins þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Samkvæmt gögnum málsins var aflýsing flugs FI643 rakin til veðuraðstæðna í Keflavík sem höfðu áhrif á flugrekstur og getu flugrekanda til að framkvæma flugið með öruggum og forsvaranlegum hætti. Slíkar aðstæður geta, eftir atvikum, fallið undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðarinnar, sbr. 14. lið inngangsorða hennar.

SGS lítur jafnframt til þess að röskun sú sem varð á endurbókuðu flugi kvartanda var, samkvæmt skýringum Icelandair og framlögðum gögnum, afleiðing sömu umfangsmiklu röskunar á flugáætlun félagsins. Þegar óviðráðanlegar aðstæður hafa áhrif á flugrekstur geta afleiðingar þeirra náð til síðari flugferða, enda sýni flugrekandi fram á nægileg orsakatengsl milli upphaflegu aðstæðnanna og þeirrar röskunar sem farþegi varð fyrir. Í málinu verður ekki séð að seinkun á endurbókuðu flugi hafi stafað af sjálfstæðum atvikum sem fallið hafi undir venjubundinn rekstur flugrekanda.

Að mati SGS hefur Icelandair jafnframt sýnt fram á að félagið hafi gripið til ráðstafana til að takmarka afleiðingar röskunarinnar fyrir kvartanda, meðal annars með því að endurbóka hann á aðra flugleið til lokaákvörðunarstaðar. Þótt kvartandi hafi komist síðar til lokaákvörðunarstaðar en upphaflega stóð til, verður ekki ráðið af gögnum málsins að Icelandair hafi haft raunhæfan kost á því að koma kvartanda fyrr til lokaákvörðunarstaðar með sambærilegum flutningsskilyrðum. Að teknu tilliti til framangreinds er það niðurstaða SGS að skilyrði 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 séu uppfyllt og er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur því hafnað.

Réttur til þjónustu

Samkvæmt 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ber flugrekanda að veita farþegum þjónustu, eftir atvikum máltíðir, hressingu, gistingu og flutning milli flugvallar og gististaðar, þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður. Sú skylda er sjálfstæð og fellur ekki niður þótt röskun megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna.

Kvartandi hefur haldið því fram að honum hafi ekki verið veitt viðeigandi aðstoð vegna næturdvalar í Baltimore. Icelandair hefur á hinn bóginn upplýst að kvartandi hafi fengið sendan greiðsluhlekk vegna útlagðs kostnaðar og símtala sem hann óskaði eftir endurgreiðslu á. Eftir að umsögn Icelandair var send kvartanda til athugasemda bárust engar frekari athugasemdir eða

gögn frá kvartanda sem sýna að útlagður kostnaður samkvæmt 9. gr. hafi staðið óbættur. Að svo stöddu telur SGS því ekki tilefni til frekari ákvörðunar um þann þátt málsins.

Ú r s k u r ð a r o r ð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI643 þann 29. október 2025 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Að því marki sem krafa kvartanda lýtur að endurgreiðslu útlagðs kostnaðar vegna þjónustu samkvæmt 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 liggur fyrir að Icelandair hefur boðist til að endurgreiða þann kostnað sem kvartandi hefur óskað eftir og lagt fram gögn um. Er því ekki tilefni til frekari ákvörðunar Samgöngustofu um þann þátt málsins.

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, 16. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir