

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 25/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI683 þann 30 september 2025

I. Erindi

Þann 23. október 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI683 á vegum Icelandair (IA) kl. 19:45 þann 30 september 2025 frá Keflavík til Seattle. Fluginu var aflýst eftir byrðingu.

Í erindi kvartanda kemur m.a. fram:

My flight was cancelled after boarding the plane in KEF. I was in Reykjavik for 2 days due to the cancelation. The airline responded to my request for out-of-pocket costs for hotel accommodation, meals and transportation with an offer of payment of a fraction of my actual costs. I sent correspondence requesting the full amount and have not received a response in over 2 weeks.

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. Einnig fer kvartandi fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 23. október 2025. Í svari IA, sem barst þann 6. nóvember kom eftirfarandi fram: „Kvartandi hefur fengið greiðslulink sendan og því er málinu lokið af okkar hálfu.“

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 7. nóvember 2025. Í svari kvartanda kom fram:

IcelandAir has sent me an arbitrarily reduced offer of €595. My full documented expenses were €1213. I have not agreed to the offer. Here is the offer

We have received your ICETRA case.

You are entitled to 600 EUR for compensation due to the cancellation. Also we will compensate for hotel cost (200 EUR per night) and food (65 EUR per 24 hours) and 65 EUR for bus transport from and to airport. In total we will refund you 1195

SGS bað kvartanda um staðfestingu á hvaða forsendum hann hafi hafnað tilboðinu. Í svörum kvartanda 7. og 17. nóvember kom fram:

My issue is they are using the 600€ that is owed for the flight cancelation which is separate from my documented expenses. So I am owed €1813 for my expenses and the flight cancelation fee. €1213 expenses plus 600€ fee. ...

I am writing to formally request enforcement action in ICETRA Case No. 25101683 regarding the cancellation of my Icelandair flight from Iceland to Seattle and the airline's non-compliance with EU Regulation 261/2004.

1. Summary of Non-Compliance

Icelandair has declined to reimburse my actual, reasonable, and necessary expenses as required under EU261 Article 9, and instead has attempted to apply fixed internal allowances for hotel, meals, and transport. They have also presented the €600 Article 7 compensation as though it forms part of their reimbursement offer.

Specific violations:

- Failure to reimburse actual reasonable expenses (Article 9).
- Bundling / offsetting compensation (Article 7).
- Failure to provide care and assistance at actual cost.

2. Documented Actual Expenses

Hotel (2 nights): \$960.55 USD

Meals: \$123.94 USD

Transport (taxi + bus): \$237.48 USD

Total: \$1,322.97 USD (~€1,213)

3. Icelandair's Proposed Reimbursement

Icelandair has offered internal caps that do not meet legal requirements and do not reflect the actual cost incurred due to the disruption.

4. Request for Enforcement

I request that ICETRA issue a formal enforcement ruling requiring Icelandair to:

- Reimburse €1,213 for Article 9 expenses
- Pay the €600 Article 7 compensation separately
- Acknowledge that fixed internal allowances do not meet EU261 requirements

Þann 1. desember 2025 bauð SGS Icelandair að svara viðbrögðum kvartanda. Í svari IA þann 4. desember kom fram:

Icelandair hefur skoðað þetta mál og nú þegar sent kvartanda greiðsluhlekk fyrir evrópubótum 600 EUR, ásamt 200 EUR x 2 vegna hótélkostnaðar, matur 65 EUR x2 og 65 EUR fyrir rútu til og frá flugvelli eða samtals 1195 EUR.

Í þessu tilviki þann 30. september síðastliðinn þegar röskunin varð á flugi kvartanda þá var farþegum á þessu flugi boðin gisting ásamt mat og rútu. Það er því óljóst afhverju kvartandi kaus að hafa þann háttinn á að leggja sjálfur út fyrir hótélgistingu fjarri flugvellingum þegar sá möguleiki var fyrir hendur að fara á þjónustuborð á flugvellingum og þiggja gistingu sem félagið gat útvegað.

Einnig fékk kvartandi sendan post með tilvísun á heimasíðu okkar sjá hér:

<https://www.icelandair.com/is-is/adstod/rettindi-farthega/>

Þar má sjá þegar ýtt er á „flug aflýst“ að Icelandair telur 200 EUR fyrir hótélherbergi vera sanngjarnan kostnað fyrir tveggja manna hótélherbergi. Kvittanir sem kvartandi sendir eru fyrir samtals fyrir 1322 USD sem er tvöfalt viðmiðið sem Icelandair greiðir og einnig í samræmi við útgefið viðmið Samgöngustofu ef litið er til landa í kring. Einnig kemur fram í C-12/11 (McDonagh vs Ryanair) að farþegi eigi aðeins rétt á að fá endurgreiddan kostnað sem er nauðsynlegur og sanngjarn.

Eins og fyrr segir þá stendur greiðsluhlekkurinn enn fyrir kvartanda

SGS sendi kvartanda svar IA þann 5. desember og bað um viðbrögð við því. Sama dag kom svar kvartanda.

1. Icelandair Did Not Provide Clear, Accessible, or Immediate Care

Icelandair claims that passengers “were offered accommodation, meals and transfer by bus.”

This is misleading and incomplete.

What Icelandair actually provided was:

- A pamphlet describing general EU passenger rights
- A vague, non-committal statement that accommodation might be arranged
- No confirmed hotel, no voucher, and no specific instruction beyond “wait here”
- A bus that transported passengers without clearly explaining where they would sleep, a time of departure or how food would be obtained at the late hour of the cancellation.

This “wait around and find out” approach does not meet EU261’s requirement that care be actually provided, not ambiguously suggested.

2. Icelandair Ultimately Housed Passengers in the Same Hotel I Booked

This point directly disproves their suggestion that I chose an unnecessarily distant or expensive option.

The hotel I booked out-of-pocket was the same hotel where Icelandair later placed other passengers from the same canceled flight.

This establishes that:

- My choice of hotel was not excessive
- It was one of the only viable options available during a mass cancellation
- Icelandair itself considered it appropriate accommodation

My cost was therefore directly in line with what Icelandair ultimately provided.

3. The Airline Failed to Provide Immediate Care—Triggering My Right to Self-Arrange

Under EU261 and the McDonagh v Ryanair ruling, when an airline fails to provide timely and concrete care, passengers are entitled to arrange their own and be reimbursed for actual, reasonable, documented expenses.

In this case:

- No hotel was confirmed.
- No voucher was given.
- No staff directed me to a specific accommodation.
- The only communication was a general rights leaflet—not an actionable plan.

This constitutes a failure to provide care, regardless of later claims.

4. Costs Were Reasonable and in Line with Market Rates

Icelandair's own later actions (housing passengers in the same hotel) demonstrate that my hotel cost was:

- Reasonable
- Necessary
- Consistent with the airline's own standards

Internal Icelandair reimbursement "guidelines" (e.g., EUR 200/night) do not override EU law and are irrelevant where the airline failed to provide timely care.

5. Icelandair's Partial Reimbursement Offer Is Non-Compliant

The payment link Icelandair references only reflects:

- EU261 compensation (EUR 600)
- A partial, capped reimbursement not based on my actual expenses

This is not compliant with EU261 or with CJEU case law.

I am entitled to:

- Full reimbursement of my documented costs
- In addition to the EUR 600 compensation

6. Request for Enforcement

Given the above, I respectfully request that ICETRA:

1. Confirm that Icelandair did not meaningfully provide passenger care at the time of disruption.
2. Confirm that my expenses meet the EU261 standard of necessary and reasonable.
3. Require Icelandair to reimburse the full documented amount, as required by EU Regulation 261/2004 and clarified by McDonagh v Ryanair.

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. FI683 frá Keflavík til Seattle. Þann 30 september 2025 og að fluginu var aflýst á brottfarardegi. IA hefur samþykkt bótaskyldu í málinu.

Réttur til þjónustu

Álitaefni þessa þáttar málsins lýtur að þeim kostnaði sem kvartandi lagði út vegna gistingar, fæðis og ferða í kjölfar aflýsingar á flugi nr. FI683 þann 30. september 2025.

Samkvæmt a-lið 1. mgr. 5. gr. og 1. mgr. 9. gr. reglugerðar (EB) nr. 261/2004 ber flugrekanda, við aflýsingu flugs, að veita farþegum tiltekna þjónustu, þar á meðal hótलगistingu þegar nauðsynlegt er að dvelja eina eða fleiri nætur, flutning milli flugvallar og gististaðar auk máltíða og hressinga í hæfilegu hlutfalli við biðtíma.

Af gögnum málsins verður ráðið að Icelandair bauð farþegum í umræddu flugi gistingu, máltíðir og rútufé á kostnað félagsins. Óumdeilt er að kvartandi nýtti sér ekki það úrræði heldur ákvað að bóka sjálfur hótलगistingu og aðra þjónustu. Kvartandi byggir á því að upplýsingar sem veittar voru um fyrirkomulag þjónustunnar hafi verið ófullnægjandi og að ekki hafi legið fyrir skýrar upplýsingar um hvaða hótलग yrði notað eða hvenær farþegar yrðu fluttir þangað.

Að mati Samgöngustofu leiðir það eitt, að ekki hafi verið búið að staðfesta tiltekið hótलग á þeim tíma sem boðið um aðstoð var veitt, ekki sjálfkrafa til þeirrar niðurstöðu að flugrekandi hafi

vanrækt skyldur sínar samkvæmt 9. gr. reglugerðarinnar. Fyrir liggur að flugrekandinn hafði boðið flutning og gistingu fyrir farþega og að kvartanda stóð til boða að nýta þá þjónustu. Þá liggur fyrir að Icelandair hefur þegar samþykkt að endurgreiða kvartanda kostnað að fjárhæð 200 evrur vegna hótलगistingar, 130 evrur vegna fæðiskostnaðar og 65 evrur vegna ferða til og frá flugvelli, auk staðlaðra skaðabóta að fjárhæð 600 evrur.

Samgöngustofa telur að þegar flugrekandi hefur í raun boðið þá þjónustu sem áskilin er í 9. gr. reglugerðarinnar verði almennt ekki lagt á hann að endurgreiða að fullu kostnað sem farþegi ákveður sjálfur að stofna til í stað þess að nýta þá aðstoð sem boðin var. Farþegum ber eftir atvikum einnig að haga ráðstöfunum sínum með sanngjörnum hætti og leitast við að lágmarka tjón sitt.

Þótt kvartandi hafi síðar dvalið á sama hóteli og aðrir farþegar sem fengu gistingu á vegum Icelandair leiðir það eitt ekki til þess að flugrekandinn verði skuldbundinn til að endurgreiða þann kostnað sem kvartandi kaus sjálfur að stofna til. Með hliðsjón af því að flugrekandinn bauð þjónustu samkvæmt 9. gr. reglugerðarinnar og hefur jafnframt boðist til að endurgreiða kostnað samkvæmt viðmiðum sínum telur Samgöngustofa ekki forsendur til að fallast á kröfu kvartanda um frekari endurgreiðslu kostnaðar vegna gistingar, fæðis eða ferða. Beiðni kvartanda þar að lútandi er því hafnað.

Kröfu kvartanda um frekari endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt 9. gr. reglugerðarinnar er hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um frekari endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt 9. gr. reglugerðarinnar 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, 3. júlí 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir