

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 94/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. F554 þann 26. mars 2026

I. Erindi

Þann 13. júní 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. F554 á vegum Icelandair (FI) kl. 07:35 þann 26. mars 2026 frá Keflavík til Brussel. Fluginu var aflýst á brottfarardegi.

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. Einnig fara kvartendur fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar FI með tölvupósti þann 15. júní 2026. Í svari FI, sem barst þann 29. júní 2026 kemur eftirfarandi fram:

Kvartandi krefst skaðabóta vegna aflýsingar á flugi þann 26 mars 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. inngangslíða reglugerðarinnar sem fjallar um að óviðráðanlegar aðstæður geti skapast vegna veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs.

Veðurgögn eru hér í viðhengi ásamt bókunarsögu kvartanda en kvartanda var útvegað flug við fyrsta mögulega tækifæri.

SGS sendi kvartendum svar FI til umsagnar þann 29. júní 2026. Í svari kvartanda kom fram:

I respectfully disagree with the airline's conclusion that it bears no responsibility in this case.

I understand that severe weather may constitute extraordinary circumstances. However, the storm ended at approximately 06:00 on 26 March, while my scheduled flight was due to depart at 07:45 that same morning.

Furthermore, the key issue is not only the initial cancellation but also how the airline fulfilled its obligation to reroute me after the weather conditions had improved. Instead of offering me the earliest possible opportunity to reach my destination, the airline rebooked me almost two days later. I finally arrived at my destination only on Saturday evening, on an indirect itinerary with a connection, rather than the direct flight I had originally booked.

As a direct result of this delay, I suffered significant losses:

- I lost two nights at a prepaid five star hotel in Belgium.
- I was forced to pay for two nights of accommodation in Keflavík while waiting for my replacement flight.
- I lost two days of my vacation.
- This trip had been planned to celebrate both my birthday and my son's birthday, making the lost time particularly significant and impossible to replace.
- I did not receive the service I had purchased, namely a direct flight on my originally scheduled travel dates.

Even if the initial cancellation was caused by extraordinary circumstances, Regulation (EC) No 261/2004 requires air carriers to take all reasonable measures to reroute passengers at the earliest possible opportunity and to minimise the delay.

I do not believe that rebooking me almost two days later, after the weather conditions had improved, fulfilled this obligation. I therefore kindly request that you review whether the airline took all reasonable measures to transport me to my final destination as early as reasonably possible.

I also ask that you examine whether earlier alternative flights, either with the same airline or with other carriers, were available and, if so, why they were not offered to me.

Finally, I respectfully request that all of the losses I incurred and the specific circumstances of this trip be taken into account when reconsidering my complaint.

Thank you for your time and consideration.

Þann 27. júlí bað SGS kvartendur um reikning vegna hóteldvalar í Keflavík á meðan beðið var eftir flugi. Kvartendur sendu reikninga fyrir hótélum í Keflavík og á áfangastað.

SGS sendi reikningana á FI sem samþykkti greiðslu reiknings fyrir gistingu í Keflavík en hafnaði reikningi vegna hótels á áfangastað.

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. F554 frá Keflavík til Brussel þann 26. mars 2026 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 SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn FI til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 26. mars 2026 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu FI að aflýsa flugi kvartenda. 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 kvartenda nr. F554 þann 26. mars 2026 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í leiðbeiningum ESB um framkvæmd EB reglugerðar 261/2004¹ kemur fram í h lið gr. 5.2.3:

Álag flugvelli vegna slæmra veðurskilyrða.

Í samræmi við 14. lið inngangsorða reglugerðar (EB) nr. 261/2004 myndi það teljast stafa af óviðráðanlegum aðstæðum ef flugrekandi neyðist til að seinka eða aflýsa flugi á fjölförnum flugvelli vegna slæmra veðurskilyrða, þar á meðal þegar slík skilyrði leiða til takmarkaðrar afkastagetu.

Að mati SGS hefur FI 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.

Réttur til aðstoðar

Í a-lið 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að hafi flugi verið aflýst skuli veita farþegum aðstoð skv. 8. gr. en þar er fjallað um rétt til endurgreiðslu eða að breyta flugleið.

Samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar ber flugrekanda að bjóða farþegum, eftir atvikum, breytta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er. Við mat á því hvort sú skylda hafi verið uppfyllt verður að líta til aðstæðna hverju sinni, þ.m.t. umfangs röskunarinnar, framboðs á sætum, möguleika til tengiflugs og þess hvort flugrekandi hafi sýnt fram á að farþega hafi verið komið á áfangastað við fyrsta raunhæfa tækifæri.

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](#)

Í máli þessu liggur fyrir að aflýsingin varð vegna slæmra veðuraðstæðna og þeirrar röskunar sem þær höfðu í för með sér á flugumferð frá Keflavík. Slíkar aðstæður geta haft áhrif á afkastagetu flugvallar og valdið uppsöfnun farþega sem þarf að koma áfram með næstu tiltæku flugum. Með hliðsjón af gögnum málsins, einkum upplýsingum FI um að kvartendum hafi verið útvegað flug við fyrsta mögulega tækifæri, telur SGS ekki sýnt fram á að önnur raunhæf og sambærileg flugleið hafi staðið kvartendum til boða fyrr. Að mati SGS getur endurbókun sem leiðir til komu um tveimur dögum síðar, við þessar aðstæður, fallið innan þess sem telst eðlilegt og sanngjarnt viðbragð flugrekanda, enda hafi farþegum verið boðin flugleið eins fljótt og auðið var miðað við fyrirliggjandi sætaframboð og afleiðingar hinnar óviðráðanlegu röskunar.

Krafa um afleitt tjón

Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna tapaðra hótelnóttanna á áfangastað, tapaðs frítíma og annarra afleiddra afleiðinga aflýsingarinnar. Reglugerð EB nr. 261/2004 kveður á um tiltekin lágmarksréttindi farþega við aflýsingu flugs, þ.m.t. rétt til endurgreiðslu eða breyttrar flugleiðar samkvæmt 8. gr., rétt til umönnunar samkvæmt 9. gr. og, að uppfylltum skilyrðum, staðlaðar skaðabætur samkvæmt 7. gr. Reglugerðin tekur hins vegar ekki til almennra krafna um bætur vegna afleidds tjóns, svo sem fyrirframgreidds gistikostnaðar á áfangastað, tapaðra orlofsdaga eða annars kostnaðar sem ekki fellur undir þá aðstoð sem sérstaklega er mælt fyrir um í reglugerðinni. SGS hefur því ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, laga um loftferðir nr. 80/2022 eða reglugerða með stoð í þeim lögum. Verða kvartendur því að leita réttar síns vegna þeirrar kröfu á öðrum vettvangi.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. F554 þann 26. mars 2026 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, er hafnað.

Kröfu kvartenda um að Icelandair hafi ekki fullnægt skyldu sinni til að bjóða breytta flugleið samkvæmt 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er hafnað.

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu eða bætur vegna fyrirframgreidds gistikostnaðar á áfangastað, tapaðra orlofsdaga og annars afleidds tjóns er hafnað, enda falla slíkar kröfur ekki undir ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004.

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, 22. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir