

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 83/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI102 þann 22. apríl 2026

I. Erindi

Þann 6. maí 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI102 á vegum Icelandair (FI) kl. 12:20 þann 22. apríl 2026 frá Kulusuk til Keflavíkur.

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 FI með tölvupósti þann 7. maí 2026. Í svari FI, sem barst þann 8. júní 2026 kemur eftirfarandi fram:

Vísað er í kvörtun með tilvísunarnúmer 2605489 vegna aflýsingar á flugi FI 102 þann 22. apríl 2026. Farþeginn (hér eftir kvartandi) átti bókað far með umræddu flugi auk áframhaldandi tengifluga til lokaáfangastaðar í Lissabon. Eins og áður kemur fram var flugi FI 102 þann 22. apríl aflýst. Var aflýsingin tilkomin vegna veðuraðstæðna í Kulusuk, en þann daginn var skýjahæðin lág og mjög lélegt skyggni á jörðu niðri, sjá veðurgögn þessu til staðfestingar. Varð þetta þess valdandi að ómögulegt reyndist fyrir flug FI 101, sem var framkvæmt á sömu flugvél og FI 102, að koma inn til landingar í Kulusuk.

Kvartanda var útvegað nýtt flug frá, flug FI 104 þann 23. apríl. auk áframhaldandi tengifluga til Lissabon þann 24. apríl nánar tiltekið flug FI 450 og BA 506 sem lenti á lokaáfangastað klukkan 18:10 að staðartíma.

Afstaða félagsins er að umrædd röskun hafi verið tilkomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. og 14 inngangstöluliðar reglugerðar EB 261/2004. Kvartanda var útvegað nýtt flug á lokaáfangastað við fyrsta mögulega tækifæri í samræmi við áskilnað b. liðar 1. mgr. 8.gr. reglugerðarinnar og með því viðhafði félagið nauðsynlegar ráðstafanir til að takmarka neikvæðar afleiðingar röskunarinnar. Afstaða félagsins er því að hafna beri kröfu kvartanda um staðlaðar bætur.

SGS sendi kvartanda svar FI til umsagnar þann 8. júní 2026. Í svari kvartanda kom fram:

Please take into consideration the communication from Icelandair, attached hereto, dated May 4th, 2026, together with the information in the reply below.

The only true facts, and those that Icelandair repeatedly attests to as being true, are that: ...

In conclusion, the facts are:

Due to a **very recurring and well-known technical issue on the airplane**, the FI101 flight that was supposed to leave KEF at 10:30 and land in KUS, it only left more than 3 hours later.

Because of that **domino effect**, my FI102 flight, that **was supposed to leave KUS at 12h20**, (when the weather was not in its worst condition and did not prevent landing, as Air Greenland flights were able to use KUS airport) could not do that.

Also, in KUS airport **there is always bad weather**, then, **it is not an extraordinary circumstance** for bad weather to cause delay or flight cancellation because it is "inherent" for those places, and as the weather report show, **Icelandair could predict it** and anticipated.

Therefore, taking this in consideration, please, reimburse me for the inconvenience, accordingly with my rights and the law, for 400€ of indemnity.

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. FI102 frá Kulusuk til Keflavíkur þann 22. apríl 2026 og að fluginu var aflýst með tilkynningu á brottfarardegi. Álitaefti 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 megí 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 FI til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Kulusuk þann 22. apríl 2026 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu FI að aflýsa flugi kvartanda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar staðfesti framlögð gögn FI.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. FI102 þann 22. apríl 2026 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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 kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI102 þann 22. apríl 2026 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 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, 11. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir