

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 33/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI116 þann 24. október 2025 og þann 25. október 2025**

#### **I. Erindi**

Þann 30. október 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI116 á vegum Icelandair (IA) kl. 20:25 þann 24. október 2025 og þann 25. október 2025 frá Nuuk til Reykjavíkur. Kvartandi var upplýstur um aflýsinguna eftir komu á flugvöllinn.

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 IA með tölvupósti þann 31. október 2025. Í svari IA, sem barst þann 12. nóvember 2025 kemur eftirfarandi fram:

Vísað er í kvörtun með tilvísunarnúmer 25102135 en kvörtunin varðar aflýsingu á flugi FI 116 frá Nuuk til Keflavíkur þann 24. Október sl. en kvörtunin virðist einnig ná til aflýsingar á sama flugi (FI 116) sem framkvæma átti næsta dag eða þann 25. október. Í svari félagsins (Icelandair) verða því báðar aflýsingarnar ávarpaðar.

Flug FI 116 þann 24. október 2025.

Umræddu flugi var aflýst vegna óhagstæðrar veðurspár en spá útgefin klukkan 14:06 spáði sterkum hliðarvindi (170° 30 -40 hnúta vindhviðum) á þeim tíma sem flug FI 115 átti að koma inn til landingar í Nuuk, eða klukkan 20:25 GMT en flug FI 115 átti að framkvæma með sömu flugvél og flug FI 116. Þar að auki átti skýjahæðin að vera undir lágmörkum skömmu eftir áætlaða landingu, en samkvæmt spánni átti að vera skýjað og skýjahæðin að vera í 400 fetum frá klukkan 21 og fram eftir kvöldi. Þar sem veður þarf að vera yfir lágmörkum einni klukkustund fyrir og eftir áætlaða landingu hafði þetta atriði einnig áhrif á ákvörðunina um að aflýsa fluginu.

Flug FI 116 þann 25. október

Það var í raun það sama uppá teningnum, fluginu var aflýst vegna óhagstæðra veðurskilyrða. Flugveðurspáin sem var gefin út klukkan 11:28 og gildi fyrir það tímabil sem flug FI 115 átti að koma til landingar, eða klukkan 18:35, spáði miklum vindstyrk

(en eins og daginn áður stóð til að framkvæma flug FI 116 með sömu flugvél og flug FI 115), með 40 hnúta vindhviðum auk þess sem spáin mælti fyrir um að skýjað yrði og skýjahæð í 700 fetum.

Afstaða félagsin er því að umræddum flugum hafi verið aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og því beri að hafna kröfu kvartanda.

Kvartanda var útvegað nýtt flug þann 26. október, flug FI 116 sem var sérstaklega sett upp fyrir þá farþega sem höfðu átt bókað flug dagana áður. Flugið lenti klukkan 17:45 í Keflavík þann 26 október. Kvartanda var því í endurbókaður við fyrsta mögulega tækifæri í samræmi við áskilnað 8 .gr. áðurnefndrar reglugerðar og voru því nauðsynlegar ráðstafanir gerðar til að takmarka neikvæðar afleiðingar af röskuninni.

Meðfylgjandi eru veðurgögn og önnur gögn sem varða raskanirnar.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 12. nóvember 2025. Í svari kvartanda kom fram:

Please consider the response below as my comments in response to those of Icelandair.

Allow me to emphasize that I do not dispute that the company did indeed “rebook me at the earliest possible opportunity, in accordance with Article 8 of the aforementioned Regulation, and appropriate measures were taken to mitigate the negative impact of the disruption”, as mentioned in the third paragraph of their statement.

However, I do dispute and respectfully disagree with Icelandair's qualification of the flight being cancelled twice due to “extraordinary circumstances” which would then exempt it from compensating affected passengers within the meaning of Article 7 of Regulation (EC) No 261/2004. The weather reports it provides in support of its claim are (1) incomprehensible to a layman and (2), even assuming that they were comprehensible to me, the company fails to explain why flight FI116 was either the only flight cancelled from Nuuk (GOH) or amongst few flights from (KEF) on both October 24 and October 25, as evidenced by screenshots taken from the aviation specialized website Flightradar24 for the days in question (*see Word document in attachment*). Additionally, may it be recalled that a significant part of Icelandair's operations is on the US-Iceland corridor with most flights having to fly over Greenland: they all took off and landed in KEF on October 24 and 25, regardless of the so-called "bad weather".

Similarly, based on the emails it submits as evidence, Icelandair clearly highlights the low occupancy rate on board its aircraft (90 passengers on a total capacity of close to 160 passengers (see: [Boeing 737 MAX | Icelandair US](#)) on flight FI116 on October 24, reduced to 77 passengers on October 25, as some passengers spent out-of-pocket to switch to other flights taking off despite the “bad weather” alleged by Icelandair). I thus invite Samgöngustofa to take this into account in its assessment of this case. Consequently, I maintain my initial position that the cancellation due to “bad weather” is a pretext to avoid operating a flight that it would have operated at an economic loss.

Since my position remains unchanged and has even been reinforced by the evidence submitted by Icelandair with regards to the occupancy rate of FII16 on both October 24 and 25,

I hereby request that Samgöngustofa rule in my favor and:

- **Declare** that, based on evidence submitted by the parties, flight FII16 was not cancelled due to "extraordinary circumstances" on October 24 nor on October 25' and therefore, that the claimant is entitled to the compensation provided for in **Regulation (EC) No 261/2004**;
- **Order** Icelandair to pay me the compensation provided for at **Article 7(1)a) of Regulation (EC) No 261/2004** for flights of 1500km or less, that is 250 € per cancelled flight for a total of 500 €;
- **Order** Icelandair to reimburse me for the ISK 5,000 incurred to open the case with Samgöngustofa;
- The entire amount to be reimbursed in Icelandic krónur and transferred into the claimant's bank account.

### 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. FI116 frá Nuuk til Reykjavíkur. Þann 24. október 2025 og þann 25. október 2025 og að flugunum var aflýst eftir að kvartandi var kominn á flugvöllinn. Álitæfni þessa máls er hvort aflýsing á flugum kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingarnar á flugum kvartanda 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 IA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Nuuk þann 24. október 2025 og þann 25. október 2025 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að aflýsa flugum kvartanda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS samþykkti að framlögð veðurgögn IA staðfestu ástæður fyrir aflýsingum á flugum IA þann 24. og 25 október 2025.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. FI116 þann 24. október 2025 og þann 25. október 2025 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Að mati SGS hefur IA 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*

Kröfum kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI116 þann 24. október 2025 og þann 25. október 2025 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, 27. apríl 2026

Ómar Sveinsson

Aldís Geirdal Sverrisdóttir