

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 93/2026 vegna kvörtunar um niðurfærslu á fari með Icelandair nr. FI681 þann 3. maí 2026

I. Erindi

Þann 13. júní 2026 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (hér eftir kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Icelandair nr. FI681 frá Keflavík til Seattle þann 3. maí 2026 kl. 16:50. Kvartandi fékk ekki sæti í því farrými sem hann hafði keypt far í.

Í erindinu kemur fram:

The total legally mandated 75% downgrade refund is \$274.31 USD. The airline offered a lower amount by illegally excluding fuel surcharges (ICELAND AIR CASE: 03195131). Because I rejected their incorrect offer, no payout has been issued, and the full \$274.31 USD remains unpaid. Icelandair is violating EC 261/2004. Per Mennens v Emirates (Case C-255/15), fuel surcharges represent airline revenue, not a government tax, and must be included in the 75% downgrade reimbursement base.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu vegna niðurfærslu farrýmis á grundvelli 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi kvörtunina til umsagnar Icelandair með tölvupósti þann 15. júní 2026. Í svari Icelandair, sem barst þann 16. júní 2026, kom eftirfarandi fram:

Kvartandi er ósáttur við þá upphæð sem honum hefur verið boðið í máli nr. 03194248 Samkvæmt 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ber flugrekanda að endurgreiða hluta fargjalds þegar farþega er komið fyrir í lægra farrými en keypt var. Fyrir flug yfir 3.500 km skal endurgreiðslan nema 75% af fargjaldi, að undanskildum sköttum og gjöldum.

Heildarfargjald fyrir fluglegginn KEF–SEA hafi verið 733,90 USD. Þar af hafi 467,43 USD verið skattar og gjöld. Icelandair taldi því að endurgreiðsla samkvæmt 10. gr. reglugerðarinnar næmi 200,13 USD.

Samgöngustofa sendi svar Icelandair til umsagnar kvartanda þann 18. júní 2026. Í svari kvartanda kom eftirfarandi fram:

I reject Icelandair's calculation. The airline claims that USD 467.43 of the ticket price consists of "taxes and charges." This is factually incorrect and misinterprets ECJ case law. Per the European Court of Justice ruling in *Mennens v Emirates* (Case C-255/15), the only "taxes and charges" that may be excluded from the 75% downgrade reimbursement are mandatory government-imposed taxes and fixed airport fees. Icelandair has improperly bundled its own carrier-imposed fuel surcharges equaling USD 272.00 into the "taxes and charges" figure. Fuel surcharges are commercial airline revenue, not statutory public taxes, and form an intrinsic component of the base cost of the flight. By hiding the fuel surcharge in the tax line item, Icelandair is artificially deflating the reimbursement base to evade its statutory obligations under Article 10 of Regulation (EC) No 261/2004. I request that Samgöngustofa order Icelandair to unbundle the fuel surcharge from the true government taxes, add the surcharge back into the refundable flight price base, and issue the full, legally mandated refund of USD 274.31.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Samgöngustofa 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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal Samgöngustofa 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.

Um réttindi flugfarþega er fjallað í reglugerð EB nr. 261/2004, sem var innleidd hér á landi með reglugerð nr. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðar EB nr. 261/2004 hér á landi, sbr. 16. gr. reglugerðarinnar.

Reglugerð EB nr. 261/2004 miðar að því að tryggja ríka vernd farþega sem neytenda flugþjónustu. Í máli þessu er ekki deilt um rétt til staðlaðra skaðabóta samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar, heldur um rétt kvartanda til endurgreiðslu vegna niðurfærslu farrýmis.

Niðurfærsla farrýmis

Samkvæmt 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 skal flugrekandi endurgreiða farþega hluta verðs farmiða þegar honum er komið fyrir í lægra farrými en farmiði hans kveður á um. Þegar

um er að ræða flug sem fellur undir c-lið 2. mgr. 10. gr., þ.e. flug sem er lengra en 3.500 km, skal endurgreiðslan nema 75% af verði farmiðans fyrir viðkomandi fluglegg.

Í dómi Evrópudómstólsins í máli C-255/15, Mennens gegn Emirates, var komist að þeirri niðurstöðu að við útreikning endurgreiðslu samkvæmt 10. gr. reglugerðarinnar skuli miða við verð þess flugs sem niðurfærsla tekur til, að frádregnum sköttum og gjöldum sem tilgreind eru á farmiða, að því tilskildu að hvorki greiðsluskylda þeirra né fjárhæð ráðist af því farrými sem farþegi keypti far í.

Óumdeilt er að kvartandi átti bókað far með flugi FI681 frá Keflavík til Seattle þann 3. maí 2026 og að honum var komið fyrir í lægra farrými en hann hafði keypt far í. Þá er ekki deilt um að flugleggurinn er lengri en 3.500 km. Ágreiningur aðila lýtur að því hvaða fjárhæð skuli leggja til grundvallar við útreikning endurgreiðslu samkvæmt 10. gr. reglugerðarinnar.

Niðurstaða

Icelandair hefur upplýst að heildarfargjald fyrir fluglegginn KEF–SEA hafi verið 733,90 USD og að þar af hafi 467,43 USD verið skattar og gjöld. Kvartandi hefur mótmælt þeirri afstöðu og byggt á því að í þeirri fjárhæð felist m.a. eldsneytisálag að fjárhæð 272,00 USD sem renni til Icelandair og teljist því ekki til skatta eða gjalda sem heimilt sé að undanskilja við útreikning endurgreiðslu samkvæmt 10. gr. reglugerðarinnar.

Að mati Samgöngustofu hefur Icelandair ekki sýnt fram á að öll sú fjárhæð sem félagið dregur frá sem skatta og gjöld sé þess eðlis að heimilt sé að undanskilja hana frá endurgreiðslugrunni samkvæmt 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að því marki sem fjárhæðin felur í sér eldsneytisálag eða annað gjald sem flugrekandi leggur sjálfur á og rennur til hans skal slík fjárhæð teljast með í verði farmiða við útreikning endurgreiðslu.

Samgöngustofa fellst því á kröfu kvartanda um að Icelandair endurreikni endurgreiðslu vegna niðurfærslu farrýmis. Við endur útreikninginn skal miða við 75% af verði farmiða fyrir fluglegginn Keflavík–Seattle, að frádregnum aðeins þeim sköttum og gjöldum sem uppfylla framangreind skilyrði.

Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða kvartanda endurgreiðslu samkvæmt 10. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna niðurfærslu farrýmis í flugi FI681 frá Keflavík til Seattle þann 3. maí 2026.

Icelandair skal endurreikna endurgreiðslu til kvartanda á grundvelli 75% af verði farmiða fyrir viðkomandi fluglegg, að frádregnum aðeins þeim sköttum og gjöldum sem ekki teljast hluti af eigin tekjum flugrekanda. Gjöld sem flugrekandi leggur sjálfur á og renna til hans skulu teljast með í endurgreiðslugrunni.

Icelandair skal greiða kvartanda mismun þeirrar fjárhæðar sem þegar hefur verið boðin eða greidd og þeirrar fjárhæðar sem leiðir af réttum útreikningi samkvæmt framangreindu.

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 dómstóla á venjulegan hátt. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr. laganna.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skuli hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993 og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar.

Reykjavík, 21. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir