

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 30/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI685 þann 29. maí 2026**

#### **I. Erindi**

Þann 14. júní 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi nr. FI685 á vegum Icelandair (FI) kl. 11:40 þann 29. maí 2026 frá Keflavík til Sacramento með millilendingu í Seattle. Fluginu var aflýst þann 28. maí 2026.

Quartandi 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 15. júní 2026. Í svari FI, sem barst þann 29. júní 2026 kemur eftirfarandi fram:

Quartandi krefst skaðabóta vegna aflýsingar á flugi FI685 þann 29 maí síðastliðinn. Quartandi var færður á annað flug og komst á áfangastað 14 mínútum seinna en upphaflega var áætlað.

Því verður ekki fallist á það sjónarmið að quartandi eigi rétt á skaðabótum í skilningi evrópureglugerðar nr. 261/2004.

SGS sendi quartanda svar FI til umsagnar þann 7. júlí 2026. Í svari quartanda kom fram:

Ég fæ ekki betur séð en að Icelandair telji það smávægileg óþægindi að aflýsa flugi seint að kvöldi dagsins fyrir brottför. Það er miður að fyrirtækið hafi ekki tekið tillit til þess að upphaflega flugið fól hvorki í sér stress né flýti, á meðan flugið sem mér var úthlutað í staðinn – með tveimur millilendingum – olli mér miklum kvíða. Tíminn til skiptinga var af skornum skammti, hvað þá að tími gæfist til að fara á salernið eða fá sér að borða.

Flug tilbaka til Island 3.Mai 2026 var líka aflýst.

### 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. FI685 frá Keflavík til Sacramento með millilendingu í Seattle þann 29. maí 2026 og að fluginu var aflýst með tilkynningu þann 28. maí. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024.

Samkvæmt iii-lið c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 á farþegi ekki rétt til staðlaðra skaðabóta samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar ef honum er tilkynnt um aflýsingu minna en sjö dögum fyrir áætlaðan brottfarartíma, enda sé honum boðið að breyta flugleið þannig að hann geti lagt af stað ekki meira en einni klukkustund fyrir áætlaðan brottfarartíma og komist á lokaákvörðunarstað innan tveggja klukkustunda frá áætluðum komutíma.

Í málinu liggur fyrir að FI bauð kvartanda nýtt flug eftir aflýsingu flugs FI685 og að sú flugleið kom kvartanda á lokaáfangastað 14 mínútum síðar en áætlaður komutími samkvæmt upphaflegri bókun. Sú seinkun er innan þeirra tímamarka sem mælt er fyrir um í iii-lið c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Að mati SGS leiðir framangreint til þess að skilyrði fyrir greiðslu staðlaðra skaðabóta samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eru ekki uppfyllt. Er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur því hafnað.

### ***Ú r s k u r ð a r o r ð***

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI685 þann 29. maí 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