

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 96/2026 vegna kröfu um endurgreiðslu fargjalds með flugi Icelandair nr. FI471 þann 19. maí 2026

I. Erindi

Þann 31. maí 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A ... (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI471 á vegum Icelandair (FI) kl. 13:00 þann 19. maí 2026 frá London til Keflavíkur.

Kvartendur byggja á því að þeim hafi verið ómögulegt að nýta flugið vegna aðstæðna tengdum stríðsástandi í Kúveit. Þeir telja sig því eiga rétt á endurgreiðslu vegna þess að þeir gátu ekki ferðast til Gatwick og þaðan áfram til Íslands.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu farmiða sem þeir gátu ekki notað 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 1. júní 2026. Í svari FI, sem barst þann 29. júní 2026 kemur eftirfarandi fram:

Þetta er standard óendurgreiðanlegur miði og þau hafa ekki samband til þess að breyta miðanum. Þau mæta ekki í flugið og eiga því engan rétt til endurgreiðslu í samræmi við fargjaldareglur félagsins.

SGS sendi kvartendum svar FI til umsagnar þann 29. júní 2026, ekkert svar barst frá kvartendum.

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.

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.

Réttur til þjónustu

Samgöngustofa tekur fram að fyrir liggur að kvörtunin varðar ekki aflýsingu flugs FI471 þann 19. maí 2026, neitun um far eða verulega seinkun á fluginu. Samkvæmt gögnum málsins varðar málið að kvartendur nýttu ekki bókaða ferð.

Þær aðstæður sem kvartendur vísa til, þ.e. að þeir hafi ekki getað ferðast til Gatwick vegna stríðsástands í Kúveit, varða ekki framkvæmd þess flugs sem kvörtunin tekur til af hálfu flugrekanda. Af gögnum málsins verður ráðið að flugrekandi hafi efnt skyldur sínar samkvæmt reglugerð (EB) nr. 261/2004.

Þá liggur fyrir samkvæmt svari flugrekanda að farmiðinn hafi verið óendurgreiðanlegur samkvæmt fargjaldareglum félagsins og að kvartendur hafi ekki haft samband við flugrekanda til þess að óska eftir breytingu á farmiðanum áður en þeir mættu ekki í flugið. Samgöngustofa hefur ekki heimildir til að úrskurða á grundvelli reglugerðar (EB) nr. 261/2004 við þessar aðstæður.

Með vísan til framangreinds er það niðurstaða Samgöngustofu að beiðni kvartenda um endurgreiðslu er hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu vegna flugs FI471 þann 19. maí 2026 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, 22. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir