

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 75/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI603 þann 20. mars 2026

I. Erindi

Þann 13. apríl 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI603 á vegum Icelandair (FI) kl. 17:00 þann 20. mars 2026 frá Keflavík til Toronto. Kvartandi átti svo tengiflug með öðrum flugrekanda undir annarri bókun frá Toronto. Fluginu var aflýst að morgni brottfarardags.

Í erindi kvartanda kom m.a. fram:

Flight FI603 was cancelled on March 20, 2026. Icelandair failed to rebook me for over 72 hours despite repeated urgent requests and direct escalation to executive leadership. During a support chat on March 20, Icelandair's agent stated flight FI617 was fully booked - I subsequently booked seats on that same flight independently, confirming available capacity. This directly contradicts any claim that all reasonable measures were taken. I formally demanded EU261 compensation via email on March 23, 2026. No response was received within the 14-day deadline stated in my demand. Icelandair's CEO forwarded my complaint to Customer Care on March 21, 2026, acknowledging the lack of rebooking, conflicting information, and mishandling of my emergency support request. All documentation available upon request.

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 14. apríl 2026. Í svari FI, sem barst þann 8. maí kemur eftirfarandi fram:

Visað er í kvörtun með tilvísunarnúmer 2604832 vegna niðurfellingar á flugi FI 603 frá Keflavík til Toronot þann 20. mars sl. Farþeginn Anastasia Georgalis (hér eftir kvartandi) gerir kröfur um bætur og endurgreiðslu á útlögðum kostnaði fyrir nýtt flug vegna niðurfellingarinnar.

Krafa kvartanda um staðlaðar bætur virðist fyrst og fremst byggja á þeim rökum að vegna þess ekki var unnt að bjóða nýtt flug á lokaáfangastað fyrr en þann 23. mars hafi félagið bakað sér bótaskyldu og að sama skapi beri félaginu að endurgreiða kvartanda

kaup á farmiðum með flugi Icelandair frá Keflavík til JFK 22. mars og flugi með United Airlines frá Newark til Dallas Fort Worth þann 23. mars.

Ekki virðist vera sérstakur ágreiningur um að flugi FI 603 hafi verið aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Engu að síður er ástæða til að gera stuttlega grein fyrir ástæðu þess að fluginu var aflýst.

Umræddu flugi var aflýst vegna þess sú verðuspá sem gildi fyrir 20. mars spáði fyrir um vindhviðum yfir 50 hnútum auk úrkomu, þá gátu vindhviður farið tímabundið í 63 hnúta auk þess sem bætt gat í úrkomu með tilheyrandi áhrifum á skyggni á jörðu niðri. Sbr. eftirfarandi veðurspá: ...

Var því tekin sú ákvörðun að aflýsa öllum eftirmiðdags og kvöldflugum þennan daginn. Afstaða félagsins er sú að umrædd aflýsing sé tikomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 14. inngangstöluliðar og 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 (sjá veðurgögn í viðhengi).

Vegna takmarkaðs sætaframboð var ekki unnt að útvega kvartanda nýtt flug fyrr en 23. mars en kvartanda var boðið far með flugi FI 603 þann daginn.

Kvartandi ákvað hins vegar að afbóka farmiða sinn gegn fullri endurgreiðslu og leggja sjálf út fyrir flugi með Icelandair til JFK og þaðan áfram til Dallas Fort Worth sem er ekki sami lokaáfangastaður og tiltekinn er í farmiða kvartanda fyrir flug FI 603, sem er með lokaáfangastað í Toronto í Kanada.

Afstaða félagsins er sú að kvartanda hafi verið boðið flug á lokaáfangastað við fyrsta mögulega tækifæri og með sambærilegum flutningskilmálum, í samræmi við það sem boðið er í 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Þau farmiðakaup sem kvartandi kaus sjálfur að bera kostnað af voru á öðru farrými, Economy, en bókun kvartanda til Toronto innihélt farmiða á Saga Premium farrými. Ástæða þess að ekki var hægt að bjóða kvartanda að breyta flugmiða sínum í flug FI 617 var sú að ekki voru laus sæti á sambærilegu farrými í því flugi, en aðeins var laust á Economy farrými.

Þá var um allt annan áfangastað að ræða en lokaáfangastaður á farmiða kvartanda var eins og áður segir Toronto. Félagið getur því ekki borið skyldu á grundvelli reglugerðarinnar að útvega kvartanda far til JFK og þaðan áleiðis til Dallas Fort Worth.

Félagið árrettar einnig að ástæðan fyrir því að ekki reyndist mögulegt að útvega kvartanda far fyrr en 23. mars má rekja til þess að takmarkað framboð af sætum var í boði. Þessu til staðfestingar vísar félagið til upplýsinga um bókunarstöðu til

Toronto sem finna má í viðhengi, en umrædd gögn sýna fram á að fullbókað var í flugin til Toronto bæði 21. og 22. mars.

Með vísan til ofangreinds var því kvartanda boðinn raunhæf breyting á flugleið sem var innan eðlilegs tíma í ljósi aðstæðna.

Eins og áður kemur fram þá afbókaði kvartandi flug sitt til Toronto gegn fullri endurgreiðslu, var afbókunarbeiðnin send þann 22. mars.

Afstaða félagsins er sú að þegar kvartandi kaus að afbóka flugmiðana gegn fullri endurgreiðslu hafi aðrar skyldur sem leiða af 8. gr. reglugerðarinnar ekki lengur hvílt á herðum félagsins. Vísar félagið í því samhengi til eftirfarandi orða sem koma fram í túlkunarleiðbeiningum þeim sem fylgja reglugerðinni:

"As a general principle, if the passenger is denied boarding or is informed about the cancellation of the flight and is correctly informed of the available options, the choice offered to passengers under Article 8(1) is to be made only once. In such cases, as soon as the passenger has chosen one of the three options under Article 8(1), points (a), (b) and (c), the air carrier no longer has any obligations linked to the other two options."

(Sjá kafla 4.2)

Þá er öðrum kröfuliðum eins og kröfu um endurgreiðslu á fyrirframgreiddri þjónustu sem kvartandi gat ekki notfært sér mótmælt (flugmiða með Air Canada) sem og kröfu um endurgreiðslu á bílaleigubíl og bensínkostnaði auk bílastæðagjalda og öðrum tengdum kostnaði.

Endurgreiðslukrafa fyrir ofangreinda kostnaðarliði getur ekki grundvallast á reglugerð EB 261/2004. Þá þykir ástæða að benda á að þótt farþegar geti gert kröfu um kostnað vegna ferðakostnaðar til og/eda frá flugvelli á grundvelli 9. gr. reglugerðarinnar þá leiðir það ekki til þess að flugrekanda sé skylt að greiða allan ferðakostnað sem til stofnast á meðan að röskun stendur heldur takmarkast skyldan við ferðir til og frá flugvelli sem reynast nauðsynlegar og eru tilkomnar vegna röskunarinnar.

Aflýsingin á flugi FI 603 var tilkynnt mörgum klukkustundum fyrir áætlaða brottför og þar af leiðandi var óþarfi fyrir kvartanda að gera sér ferð á flugvöllinn. Á kvartandi því ekki rétt á endurgreiðslu fyrir ferðakostnað.

Félagið hefur hins vegar samþykkt að endurgreiða kvartanda útlagðan kostnað fyrir hótलगistingu og vegna fæðis.

Meðfylgjandi eru veðurupplýsingar og upplýsingar um bókunarstöðu sem vísað er í hér að framan.

SGS sendi kvartanda svar FI til umsagnar þann 11. maí 2026. Í svari kvartanda kom fram:

Thank you for forwarding Icelandair's response. I am writing to provide my comments on the airline's submission in connection with complaint no. 2604832.

I must respectfully but firmly dispute several material points raised by Icelandair.

1. THE REFUND WAS NOT A VOLUNTARY CHOICE - IT WAS A FORCED OUTCOME

Icelandair's reliance on Commission Interpretative Guidelines section 4.2 is misplaced. That provision contemplates a genuine, informed choice between three options presented to a passenger. No such genuine choice existed here. I was stranded in Reykjavik for over 72 hours with no viable rebooking offered by Icelandair. Repeated urgent requests were made via phone, chat, and in person at Keflavik airport - where I was turned away and told to use the chat function, which itself failed multiple times over the course of hours. There was a pressing work obligation requiring an urgent return home. After 72+ hours of no resolution, independently sourcing a flight when a seat finally became available was the only remaining option. Requesting a refund under those circumstances was not a free and informed exercise of choice - it was the only practical option remaining after Icelandair exhausted every other avenue. The Commission Guidelines cannot be used to extinguish Article 9 right of care obligations for costs already incurred during the stranding period prior to the refund request.

2. ARTICLE 9 RIGHT OF CARE OBLIGATIONS CANNOT BE EXTINGUISHED BY AN ARTICLE 8 REFUND ELECTION

Article 9 right of care - covering meals, accommodation, and transport - is a separate and independent obligation from Article 8 rerouting. The European Court of Justice has consistently held that these obligations run in parallel and are not contingent on each other. The expenses incurred for accommodation and meals during the 72+ hour stranding period were incurred before a refund was requested and are fully claimable under Article 9 regardless of any subsequent Article 8 election. Icelandair's partial offer acknowledges this in principle but applies arbitrary caps of EUR 65/day for meals and EUR 200/night for accommodation that have no basis in the text of Regulation (EC) No 261/2004. Article 9 requires reasonable expenses - the documented expenses were reasonable, and non-reimbursable items such as alcohol had already been excluded from the claim prior to submission.

3. REPLACEMENT FLIGHT COSTS ARE REIMBURSABLE

Icelandair argues that the final destination was Toronto and therefore flights to JFK and onward to Dallas are not reimbursable. This argument fails for two reasons. First, the true final destination was Dallas, Texas. Toronto was an intermediate connection point on a multi-leg itinerary. A pre-purchased onward Air Canada flight from Toronto to Dallas was booked for the following morning. The ultimate destination was always Dallas. Icelandair was aware of this context. Second, and more fundamentally, Icelandair failed to rebook on any flight to any destination - Canada or the United States - for over 72 hours despite explicit requests

for any available option. Repeated requests were made for any flight to Canada or the US and none were provided. When availability on flight FI617 was eventually identified independently, it was booked in Economy class - at a higher cost than the original Saga Premium fare on FI603. The fact that a higher price was paid for a lower class of service directly demonstrates the financial harm caused by Icelandair's failure.

The replacement flights to JFK and onward to Dallas were not a discretionary choice - they were the only seats that became available after 72+ hours of stranding and were the direct and foreseeable consequence of Icelandair's failure to fulfill its rerouting obligations.

4. THE FI617 SAGA PREMIUM CLAIM IS MISLEADING
Icelandair states that no Saga Premium seats were available on FI617 and that this is why rebooking was not possible. At no point during any interactions - via chat, phone, or in person at the airport - did any Icelandair representative communicate this. The flight was simply described as fully booked. There was never an opportunity to make an informed decision about traveling in Economy class on FI617. Had it been communicated that Economy seats were available, they would have been accepted immediately. Icelandair's failure to communicate this option is a separate and material failure of their obligations.

5. TRANSPORTATION COSTS ARE REIMBURSABLE
Icelandair argues that because the cancellation was notified hours before departure, travel to the airport was unnecessary. This is factually incorrect. I traveled to Keflavik airport in person because phone and chat support had failed repeatedly over multiple hours. The pre-existing car rental was a contractual obligation that required extensions solely because Icelandair failed to rebook within the original rental period. The rental agreement contractually required the vehicle to be returned with a full tank. These are not discretionary travel expenses - they are direct and necessary costs of the disruption period.

6. AIR CANADA CANCELLATION FEES
The cancellation of the onward Air Canada flight from Toronto to Dallas was a direct and foreseeable consequence of Icelandair's failure to deliver to Toronto as contracted. These cancellation fees represent a direct financial loss caused by the disruption and should be reimbursed accordingly. In summary, I respectfully request that ICETRA rule that Icelandair is obligated to reimburse all documented out-of-pocket expenses in full, without arbitrary caps, including accommodation, meals, replacement flights, car rental extensions, fuel, parking, baggage fees, communication costs, and Air Canada cancellation fees. I further maintain my claim for EU Regulation 261/2004 Article 7 fixed compensation of EUR 600.

All supporting documentation previously submitted remains available and I am happy to provide any additional evidence upon request.

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 áttu bókað far með flugi nr. FI603 frá Keflavík til Toronto þann 20. mars 2026 og að fluginu var aflýst með tilkynningu að morgni brottfarardags. Álitæfni 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 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 FI til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 20. mars 2026 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu FI að aflýsa flugi kvartanda. Sérfræðingur SGS staðfesti að framlögð veðurgögn FI væru nægileg ástæða til aflýsingar flugs kvartanda.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. FI603 þann 20. mars 2026 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Samkvæmt h-lið gr. 5.2.2 af leiðbeiningum ESB um framkvæmd reglugerðar 261/2004¹ telst seinkun eða aflýsing flugs vegna álags á flugvelli af völdum erfiðra veðurskilyrða sem óviðráðanlegar aðstæður. Það er ljóst af gögnum málsins að öllu flugi frá Keflavík var aflýst þann 20. mars 2026 sem kallaði á að IA þurfti að endurskipuleggja flug mjög margra farþega næstu daga. Það er mat SGS að með því að bjóða kvartanda nýtt flug á áfangastað 72 klst. frá áætluðum komutíma undir sambærilegum flutningsskilyrðum, eftir þær aðstæður sem sköpuðust í Keflavík þann 20. mars 2026 hafi FI uppfyllt skyldur sínar skv. 8. gr. reglugerðar 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.

Krafa um afleitt tjón

Kvartandi gerir einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna farmiða sem kvartandi gat ekki notað með öðrum flugrekanda frá Toronto. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. reglugerð EB nr. 261/2004, lögum um loftferðir nr. 80/2022 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verður kvartandi því að leita réttar síns fyrir þeirri kröfu hans á öðrum vettvangi.

¹ Commission Notice – Interpretative Guidelines on Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights and on Council Regulation (EC) No 2027/97 on air carrier liability in the event of accidents

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI603 þann 20. mars 2026 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfu kvartanda um afleitt tjón 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, 2. júlí 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir