

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 98/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Icelandair nr. FI602 þann 6. apríl 2026

I. Erindi

Þann 9. júní 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI602 á vegum Icelandair (FI) kl. 20:45 þann 6. apríl 2026 frá Toronto til Keflavíkur. Fluginu var aflýst.

Í erindinu kom fram:

As the airline was not able to provide me alternative flights on same day and refused us to book on the other alternative flight options, we requested a refund and had to arrange our own alternative flight with Aer Lingus to Dublin (flight EI 0126 leaving from Toronto on same day at 17:35) and then with Icelandair flight from Dublin to Reykjavik (flight FI 421) on April 7th. Icelandair tries to claim that they could not operate our flight from Toronto due to bad weather on KEF airport. However, they did operate other flights from Canada and US on the same day that our flight was cancelled and they landed in same time as our original landing was scheduled. With replacement flight from Dublin we also arrived shortly after originally planned landing from Toronto. So it is obvious that it was not the force majeure event, rather Icelandair's operational decision to cancel our flight while operating other flights in same time window and with the same destination airport that our cancelled flight.

Kvartendur fara 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 10. júní 2026. Í svari FI, sem barst þann 30. júní 2026 kemur eftirfarandi fram:

Vísað er í kvörtun með tilvísunarnúmer 2606913 vegna niðurfellingar á flugi FI 602 frá Toronto til KEF, þann 6. apríl sl.

Umræddu flugi var aflýst vegna veðuraðstæðna í Keflavík, nánar tiltekið var tekin ákvörðun um morguninn þann 6. apríl að aflýsa öllum eftirmiðdags og kvöldflugum vegna óhagstæðrar veðurspár sem spáði fyrir um vindhviðum vel yfir 50 hnútum eftir

klukkan 16 og fram eftir kvöldi, auk úrkomu og slæmu skyggni, sbr. eftirfarandi veðurspá: ...

Það rættist að mestu úr ofangreindri spá og einkenndust veðuraðstæður í Keflavík af háum vindstyrk, sterkum vindhviðum, úrkomu og skertu skyggni. Þá skal einnig getið þess að veðuraðstæður höfðu áhrif á Reykjanesbrautina sama dag, en brautinni var lokað tímabundið vegna veðurs. Afstaða félagsins er sú að umrædd aflýsing hafi verið tilkomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 (hér eftir reglugerðin).

Vegna aflýsingarinnar á fluginu var kvartanda útvegað nýtt flug á lokaáfangastað við fyrsta mögulega tækifæri í samræmi við áskilnað 8. gr. reglugerðarinnar eða frá toronto daginn eftir með flugi FI 604 þann 7 apríl. Farþeginn valdi að fá endurgreitt líkt og kemur fram í kvörtuninni sjálfri og því hafnar flugrekandinn beiðni um greiðslu á öðrum flugmiða.

Félagið viðhafði því þær ráðstafanir sem sanngjarnt og eðlilegt má telja til að takmarka neikvæðar afleiðingar röskunarinnar.

Með vísan til þess sem að framan greinir er það afstaða félagsins að hafna beri bótakröfu kvartanda.

Hjálagt eru veðurgögn og önnur gögn um raskanirnar á flugi þann 6. apríl sl.

SGS sendi kvartendum svar FI til umsagnar þann 1. júlí 2026. Í svari kvartenda kom fram:

Thank you, dear **Icelandic Transport Authority** representatives, for passing on the reply of the air carrier. I would like to comment on the statement of the Icelandair, by reminding us all that:

- In its statement, Icelandair is either bringing the issue of the weather on Keflavik leading to "on the morning of 6 April to cancel all afternoon and evening flights" to misrepresent the case or has chosen to ignore some parts of the complaint. Because as already stated in my original email to them and in my complaint submission to you, Icelandic Transport Authority, there were flights by the same carrier (Icelandair), regularly dispatched from the same geographical zone (Canada + east coast USA) that were departing in similar times to our original scheduled departure and arriving within few minutes of our originally scheduled FI602 arrival to Keflavik on the given morning (April 7th local time); These flights HAVE BEEN STILL OPERATED and regularly landed in Keflavik airport. Mainly these are flights (FI670 from Denver, FI664 from Portland, FI630 from Boston, FI622 From New York Newark or FI680 from Seattle) that based on the records of the Keflavik airport have regularly on time landed in Keflavik on the very same morning we were supposed to arrive.

- That only proves that some flights from our departure zone were operated and some not, though all faced the same weather forecast. So it was clearly carrier's operational decision to dispatch some flights and some not, not the weather conditions, as these were the same for all mentioned flights, as they were heading towards same destination airport and leaving from same geo zone in same time period. Here I would also like to point out that European courts have already ruled out that operational difficulties like aircraft already being in the-position or not on the departure airport do not constitute reason to claim disruption due to severe weather, especially if similar flights were operated by given carrier.

- Also the answer of the carrier stipulates that we decided to take refund and thus are not eligible for the compensation. This is misstating the EU Regulation 261/2004 passenger rights, because the compensation for delayed or abruptly cancelled flights that are directed towards EU or EEA (for which EU passenger rights apply and thus also flights arriving to Iceland) is due to passenger, if carrier unilaterally decided to cancel the flight. The passenger compensation rights are not about recovering the price of original air-ticket, but about compensating for hardship and disruption in travel plans that decision of the air carrier to unilaterally cancelled the flight. I am surprised that Icelandair even tries to allude impression that we have been adequately compensated, when the EU compensation is clearly set lump-sum amount stated by regulation and when these legitimate compensation amounts combined for our family well surpass any amount recovered through refund we have been forced to take because air carrier refused us to book into flight that was available alternative to their cancelled trip. ...

We thus still firmly believe that we deserve to be compensated in the case and require our EU passenger rights to be acted on in this case,

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 kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI602 frá Toronto til Keflavíkur þann 6. apríl 2026 og að fluginu var aflýst með tilkynningu á brottfarardegi. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartenda 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 kvartenda megji rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn FI til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 6. apríl 2026 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu FI að aflýsa flugi kvartenda. Sérfræðingur SGS staðfesti framlögð gögn FI.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartenda nr. FI602 þann 6. apríl 2026 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Sú staðreynd að Keflavíkurflugvöllur hafi verið starfhæfur að morgni 7. apríl, eða að önnur flug hafi lent þar á þeim tíma, haggar því ekki mati SGS á því að aflýsingin hafi verið afleiðing þeirra óviðráðanlegru aðstæðna sem uppi voru og fyrirsjáanlegar þann 6. apríl 2026.

Að mati SGS hefur FI þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegru aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Réttur til aðstoðar

Í a-lið 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að hafi flugi verið aflýst skuli veita farþegum aðstoð skv. 8. gr. en þar er fjallað um rétt til endurgreiðslu eða að breyta flugleið.

Í máli þessu liggur fyrir samkvæmt gögnum málsins að FI bauð kvartendum nýtt flug frá Toronto til Keflavíkur daginn eftir, þann 7. apríl 2026, með flugi FI604. Kvartendur ákváðu hins vegar að þiggja endurgreiðslu vegna hins aflýsta flugs og gera sjálfir ráðstafanir til áframhaldandi ferðar. Með hliðsjón af framangreindu verður ekki talið að FI beri ábyrgð á þeim aukakostnaði sem kvartendur stofnuðu til vegna eigin ráðstafana eftir að hafa valið endurgreiðslu í stað endurbókunar.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna aflýsingar á flugi nr. FI602 þann 6. apríl 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, 22. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir