

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 61/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Discovery Airlines nr. 4Y1331 þann 22. nóvember 2025.

I. Erindi

Þann 12. janúar 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. 4Y1331 á vegum Discovery Airlines (4Y) kl. 15:10 þann 22. nóvember 2025 Keflavík til Aþenu með millilendingu í München. Áætlaður komutími var kl. 01:40z. Fluginu seinkaði og kvartendur misstu af tengiflugi sínu og raunverulegur komutími var kl. 12:08z eða seinkun um 11 klst. eftir áætlaðan komutíma.

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 4Y kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 13. janúar 2026. Í svari 4Y, sem barst þann 4. mars sl. kom eftirfarandi fram:

Our flight 4Y1331 on November 22, 2025 had a delay of 2:07 h causing the passengers to miss their connecting flight LH1756 from Munich to Athens. They were rebooked to LH1752 for the next day. The reason for the flight irregularity was the day of the inbound flight 4Y1330 from Munich to Keflavik which had to return to the ramp due to a special security check. The flight departed with a delay of 1:56 h causing the delay of your clients' flight. Compensation payments are not provided for in Regulation (EC) No 261/2004 in this case. We offered the passengers the payment of the claimed cost of care in the amount of 10.58 EUR on November 28, 2025 with reference UEP3Y. They never accepted the offer.

SGS sendi kvartendum svar 4Y til umsagnar þann 4. mars 2026. Í svari kvartenda kom fram:

The airline refers to a “special security check” on the inbound aircraft. However, they have not demonstrated that this event originated from an external, unforeseeable, and unavoidable source, as required by Article 5(3) of Regulation (EC) 261/2004. According to established CJEU case law, including Wallentin-Hermann, Sturgeon, and Folkerts, internal operational issues such as boarding irregularities, incorrect passenger headcount, or procedural checks initiated by the airline do not constitute extraordinary circumstances.

Furthermore, the determining factor for compensation eligibility is the delay upon arrival at the final destination, as clarified in Folkerts. In this case, the delay exceeded 13 hours.

Because the airline has neither provided substantiated evidence of an external, extraordinary circumstance nor met the strict legal conditions defined by the CJEU, the requirements of Articles 5–7 EC261 are clearly fulfilled.

I therefore request that the authority instruct the airline to reassess the case and issue the legally mandated compensation of EUR 600 per passenger.

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 Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr.

Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans

kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. 4Y1331 frá Keflavík til Aþenu með millilendingu í Munchen þann 22. nóvember 2025 og að komu kvartenda á lokaáfangastað seinkaði um 11 klst. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun 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 seinkun á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. 4Y segir að við brottför frá Munchen hafi vélin sem síðar framkvæmdi flug kvartenda kölluð til baka vegna sérstakrar flugverndarskoðunar (e. special security check), án þess að tilvikið sé nánar útskýrt og hafi þetta orsakað seinkun á brottför flugsins.

Evrópudómstóllinn (CJEU) hefur mótað tvö samanlögð skilyrði fyrir því að atvik geti talist „óviðráðanlegar aðstæður“, sem dómstóllinn hefur beitt með samræmdum hætti í dómaframkvæmd sinni. Skilyrðin eru þau að atvikið (1) sé, í krafti eðlis síns eða uppruna, ekki hluti af eðlilegri starfsemi viðkomandi flugrekanda, og (2) að það sé utan raunverulegrar stjórnunar flugrekandans.

Þó að sérstök flugverndarskoðun kunnist að vera utan raunverulegrar stjórnunar flugrekandans, er jafnframt ljóst að flugverndarskoðun og eftir atvikum aukin flugverndarskoðun eru atvik sem að öllu jöfnu teljast hluti af venjubundinni starfsemi flugrekenda. Þá hefur 4Y ekki útskýrt nánar hvers eðlis tilvikið var og hvers vegna það ætti að falla utan við það sem telst hluti af eðlilegri starfsemi flugrekenda. Af þeim sökum er skilyrði (1) ekki uppfyllt, þótt skilyrði (2) virðist vera uppfyllt. Þar sem bæði skilyrðin þurfa að vera uppfyllt samtímis til þess að atvik teljist „óviðráðanlegar aðstæður“, í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 er það mat SGS að 4Y hafi ekki sýnt fram á að umræddri seinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi 4Y samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna seinkunar á flugi 4Y1331 þann 22. nóvember 2025. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartenda um skaðabætur samþykkt.

Úrskurðarorð

Discovery Airlines ber að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. 4Y1331 þann 22. nóvember 2025.

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.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal 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, 20. maí 2026

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir