

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 55/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi KLM nr. KL1521 þann 4. janúar 2026.

I. Erindi

Þann 25. febrúar 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. KL1521 á vegum KLM (KL) þann 4. janúar 2026 frá Keflavík til Barselóna með millilendingu í Amsterdam. Áætlaður komutími var kl. 23:05. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 03:11 eða um fjórum klst. og 6 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu kostnaðar 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 KL kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 25. febrúar 2026. Í svari KL, sem barst þann 10. mars 2026 kom eftirfarandi fram:

We acknowledge receipt of your file 26021782, which pertains to the above-referenced passenger's flights from Reykjavik (KEF) to Barcelona (BCN) via Amsterdam (AMS) on 4 January 2026.

Unfortunately, the initial flight KL1521 from Amsterdam (AMS) to Barcelona (BCN) on 4 January 2026 was delayed because of unfavorable weather conditions.

This situation is regarded as extraordinary circumstances and therefore the compensation set by the EC Regulation 261/2004 does not apply.

These extraordinary circumstances are proven in the evidence I am attaching with this reply.

With regards to the additional expenses that you refer to, I cannot respond favorably to your request as the circumstances that lead to the disruption are extraordinary.

SGS sendi kvartendum svar KL til umsagnar þann 10. mars 2026. Í svari kvartenda kom fram:

The information given to us that day was that the delay was due to other flight delays carrying part of the crew and we had to wait for the full crew to be present.

They didn't give us food (only the food that they were going to give us in the flight anyway).

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.

Réttur til þjónustu

Sú þjónusta sem flugrekandanum bar skylda til að bjóða kvartendum í máli þessu þeim að kostnaðarlausu er samkvæmt 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar, máltíð og hressing í samræmi við lengd tafarinnar, flutningur til og frá flugvelli og gisting. Kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna gistingar í Barselóna eftir komu þangað. Kostnaður sem fellur

til eftir komu farþega á lokaáfangastað fellur ekki undir EB reglugerð EB 261/2004 og er kröfunni því hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi KLM vegna seinkunar á flugi nr. KL1521 þann 4. janúar 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, 1. júlí 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir