

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 38/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Scandinavian Airlines nr. SK596 þann 3. nóvember 2025.

I. Erindi

Þann 22. desember 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. SK596 á vegum Scandinavian Airlines (SK) kl. 11:30 þann 3. nóvember 2025 frá Keflavík til Varsjár með millilendingu í Kaupmannahöfn. Áætlaður komutími var kl. 19:05. Fluginu frá Keflavík seinkaði og kvartandi missti af tengiflugi sínu í Kaupmannahöfn og raunverulegur komutími í Varsjá var kl. 21:10 eða seinkun um tvær klst. og 5 mínútum eftir áætlaðan komutíma. Kvartandi átti síðan flug undir annarri bókun frá Varsjá sem hann missti af.

Í erindi kvartanda kemur m.a. fram:

I am submitting this complaint regarding SAS's refusal to reimburse duty-of-care expenses following a delay on my SAS itinerary from Iceland to Warsaw. My flight was delayed at departure in Iceland, resulting in a late-evening arrival in Warsaw at 21:10 instead of the scheduled 19:05. Due to the late-evening arrival caused by the SAS delay, there was no reasonable possibility to continue travel that night, and an overnight stay in Warsaw was therefore necessary. These expenses were incurred immediately upon arrival and were a direct consequence of the delay. • Hotel accommodation • Meals and refreshments • Transport between the airport and the hotel

I submitted these receipts to SAS for reimbursement, which was subsequently refused.

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 SK kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 23. desember 2025. Í svari SK, sem barst þann 20. janúar 2026 kom eftirfarandi fram:

Regarding case 25121486, the passenger is claiming reimbursement of expenses from WAW. It appears that the passenger only purchased a journey from KEF to WAW via CPH through SAS, meaning WAW was the final destination.

This means that when the passenger arrived in WAW, the agreement between SAS and the passenger was concluded, as SAS is only responsible for transporting the passenger to WAW. The passenger has evidently purchased a separate ticket onward to EVN.

When passengers buy separate tickets, this is entirely at their own risk. Therefore, SAS cannot be required to cover any costs incurred by the passenger in connection with the departure from WAW to EVN, as this was not part of the transportation agreement between SAS and the passenger.

Since the passenger is claiming reimbursement of hotel and other expenses that occurred in WAW this will not be reimbursed by SAS.

SGS sendi kvartanda svar SK til umsagnar þann 20. janúar 2026. Í svari kvartanda kom fram:

I confirm that my booking with SAS was from KEF to WAW via CPH, and that my onward flight from WAW to EVN was booked on a separate ticket. I do not dispute that SAS was not responsible for transporting me beyond WAW.

However, my claim for reimbursement of expenses relates solely to the disruption and delay within the SAS-operated journey, and not to the separate onward ticket.

Due to the delay of the first SAS-operated flight departing KEF (boarding at approximately 14:30 instead of the scheduled 11:30), I missed my connection and arrived in WAW significantly later than scheduled. As a result of this delay and misconnection, I was unexpectedly stranded in WAW and incurred hotel, meal, and related expenses, with no reasonable possibility to continue my journey for approximately 26 hours.

Under EU Regulation 261/2004, Articles 8 and 9, the right to care (including accommodation and meals) applies in cases of significant delay and missed connection, regardless of whether the passenger holds a separate onward ticket and regardless of the cause of the delay. These obligations arise from the disruption of the carrier's own flight and are not limited by the structure of the passenger's onward travel.

I am not requesting compensation or reimbursement for the separate WAW–EVN flight itself, but only reimbursement of reasonable care expenses incurred as a direct consequence of the delay and misconnection on the SAS-operated journey.

I therefore respectfully maintain my claim for reimbursement of care expenses and ask that ICETRA assess the matter based on the delay and misconnection within the SAS itinerary.

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

Skilyrði bótaskyldu vegna seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er að seinkun hafi numið a.m.k. þremur klukkustundum óháð vegalengd flugsins. Í máli þessu nam seinkun á komu á áfangastað tveimur klst. og 5 mínútum. Í sameinuðum málum Evrópudómstólsins nr. C-402/07 og 432/07 „Sturgeon“ komst dómurinn að þeirri niðurstöðu að bótaskylda stofnast skv. reglugerð EB nr. 261/2004 ef seinkun á komutíma er þrjár klukkustundir eða lengri.

Skilyrði bótaskyldu seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eru því ekki uppfyllt. Er því kröfu kvartanda hafnað.

Krafa um afleitt tjón

Kvartandi gerir einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna tengiflugs sem hann missti af í Varsjá og kostnaði sem féll til þar vegna þess. 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 sinni á öðrum vettvangi.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Scandinavian Airlines vegna seinkunar á flugi nr. SK596 þann 3. nóvember 2025 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna tapaðs tengiflugs og kostnaðar er vísað frá.

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, 28. maí 2026

Ómar Sveinsson

Aldís Geirdal Sverrisdóttir