

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 52/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI622 þann 9. nóvember 2025.**

#### **I. Erindi**

Þann 21. janúar 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi áttu bókað far með flugi nr. FI622 á vegum Icelandair (IA) kl. 19:35 þann 9. nóvember 2025 frá Newark til Prag með millilendingu í Keflavík. Áætlaður komutími var kl. 11:55 10. nóvember. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 19:00 þann 11. nóvember 2026 eða seinkun um rúmlega 30 klst.

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 IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 11. febrúar 2026. Í svari IA, sem barst þann 19. mars 2026 kom eftirfarandi fram:

Kvartandi átti bókað flug með Icelandair (hér eftir félagið) frá Newark til Keflavíkur með flugi FI 622 var áætluð brottför klukkan 19:35 að staðartíma þann 9. nóvember frá Newark og var áætluð koma í Keflavík að staðartíma klukkan 6:15. Frá Keflavík átti kvartandi tengiflug til Prague, með flugi FI 536, sem var með brottfaratíma klukkan 7:20 (einnig að staðartíma). Brottör á flugi FI 622 tafðist um 129 mínútur vegna umferðartruflana á flugvöllinum í Newark sem orsakaðist af manneklu hjá flugumferðarstjórum vestanhafs. Flugðið var tilbúið til brottfarar á áætluðum brottfaratíma en þurfti að bíða í rúmar tvær klukkustundir eftir að geta tekið á loft. Það náðist hins vegar að vinna upp tíma á fluginu til Keflavíkur og nam því heildarseinkun á komu til Keflavíkur 97 mínútum.

Var manneklan og umferðartruflanirnar sem af henni leiddu bein afleiðing af vinnustöðvun hjá hinu opinbera í Bandaríkjunum (Government shutdown). Sjá gögn þessu til staðfestingar í viðhengi en flug með svipaðan brottfaratíma og flug FI 622 lentu einnig í töluverðri seinkun og þá voru umferðartakmarkanir í gildi á flugvöllinum, sem gefa skýrt til kynna að umferð hafi raskast vegna ástandsins.

Flug FI 622 kom inn til landingar á Keflavíkurlflugvelli klukkan 07:52 þann 10. nóvember en þá hafði tengiflug kvartanda FI 536, þegar tekið á loft. Var kvartanda útvegað flug daginn eftir eða þann 11. nóvember, kom kvartandi á lokaáfangastað klukkan 19:00 þann 11. nóvember.

Afstaða félagsins er sú að seinkunin á flugi FI 622 sem olli því að kvartandi missti af tengiflugi sínu hafi verið tilkomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og því beri að hafna kröfu kvartanda. Með því að útvega kvartanda flug daginn eftir viðhafði félagið ráðstafanir til að draga úr neikvæðum afleiðingum röskunarinnar.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 20. mars 2026. Í svári kvartanda kom fram:

While I understand that the delay of flight FI622 was attributed to air traffic restrictions at Newark Airport, I would like to highlight that the delay at my final destination in Prague exceeded 30 hours.

Given the significant impact on my journey, I would kindly ask you to consider whether all reasonable measures were taken by the airline to minimize the delay. In particular, no earlier alternative routing appears to have been offered.

I would appreciate your assessment of whether the conditions under Article 5(3) of Regulation (EC) No 261/2004 are fully met 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 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 kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI622 frá Newark til Prag með millilendingu í Keflavík þann 9. nóvember 2025 og að komu kvartanda á lokaáfangastað seinkaði um rúmlega 30 klst. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda nr. FI622, sem varð til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu í Keflavík á lokaáfangastað, 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 kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Varðandi fyrri álitafnið ber að líta til þess að ástand það sem ríkti á flugvellingum í Newark sem hafi áhrif á starfsemi flugrekanda geta ótvírætt talist til óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 14. inngangslíður reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska gegn Travel Services var leyst úr því álitafni þegar seinkun mátti bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir þremur klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Heildarseinkun á komu kvartanda til Prag var rúmlega 30 klst. samkvæmt því sem fram kemur í kvörtun og hefur þeirri staðhæfingu ekki verið mótmælt af hálfu IA. Heildarseinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað að frádregnum einni klst. og 37 mínútum er því lengri en 3 klst. Eins og áður hefur komið fram eiga farþegar rétt á bótum ef þeir verða fyrir þriggja tíma seinkun eða meira á lokaáfangastað, sbr. b-liður 1. mgr. 6. gr., sbr. einnig c-liður 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Er það mat SGS að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi IA samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna seinkunar á flugi IA þann 9. nóvember 2025. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartanda um skaðabætur samþykkt.

### *Úrskurðarorð*

Icelandair ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. FI622 þann 9. 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, 2. júní 2026

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir