

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 69/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Transavia nr. TO6368 þann 7. mars 2026

I. Erindi

Þann 24. mars 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. TO6368 á vegum Transavia (TO) kl. 18:05 þann 7. mars 2026 frá Keflavík til Parísar. Fluginu var aflýst og fengu kvartendur nýtt flug næsta dag. Kvartendur hafa fengið endurgreiddan útlagðan kostnað vegna aflýsingarinnar.

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 TO með tölvupósti þann 24. mars 2026 og þegar svar barst ekki var send ítrekun þann 17. apríl 2026. Í svari TO þann 5. ágúst kom m.a. fram:

After studying the passenger claim, it appears that flight TO7479 on March 7 th, 2026, from Keflavik (KEF) to Paris-Orly (ORY) has been postponed until the next day, due to bad weather conditions at Keflavik airport. However, conforming to Point 14 and Article 6 of the European Regulation 261/2004, and to the case law of the Court of Justice of the European Union (CJEU) named “Sturgeon”, the operating air carrier is not obliged to pay the compensation provided by Article 7 of that Regulation mentioned when the postponement is justified by extraordinary circumstances. Moreover, according to the case law of the CJEU from April 22nd, 2021, which you can find attached, the air carrier may rely on an extraordinary circumstance which affected a previous flight operated with the same aircraft at aircraft turnaround three flights back in the rotation sequence of that aircraft to be released from its obligation to pay compensation. In this case, the entire aircraft rotation was disrupted due to the adverse weather conditions observed at Keflavik Airport, characterized by strong winds with gusts reaching up to approximately 45 knots. Indeed, the inbound flight TO7478 was postponed because of those weather conditions, preventing the aircraft scheduled to operate flight TO7479 from completing the previous sector. This, in turn, led to flight TO7479 being postponed until 8 March 2026. ...

SGS sendi kvartendum svar TO til umsagnar þann 5. ágúst 2026. Í svari kvartenda kom m.a. fram:

1. Operation of other flights (EasyJet EJU4898):

Transavia claims that weather conditions at Keflavik Airport (KEF) on March 7th, 2026, prevented any safe operation. However, as previously demonstrated in my file, other carriers, including EasyJet (Flight EJU4898), operated successfully on the same route and during the exact same timeframe from KEF. Weather conditions were therefore manageable for commercial aviation with standard operational protocols.

2. Failure to prove "All Reasonable Measures" (CJUE Case C-826/19):

While Transavia quotes CJUE case law (C-826/19) regarding rotational delays, the CJUE consistently holds that an air carrier can only be exempted under Article 5(3) if it proves that it took all reasonable measures to avoid the cancellation or re-route passengers at the earliest opportunity. Transavia merely postponed the flight by 24 hours without attempting to re-route affected passengers on alternative operating flights that same day.

Thank you for your time and assistance.

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 vöð; 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. TO6368 frá Keflavík til Parísar þann 7. mars 2026 og að fluginu var aflýst. 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 megi 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 TO til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu TO að seinka flugi kvartenda. Sérfræðingur staðfesti framlögð gögn TO.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartenda nr. kvartenda þann 7. mars 2026 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Samgöngustofa telur að TO hafi sýnt fram á að aflýsing flugs TO6368 hafi verið réttlætanleg miðað við fyrirliggjandi veðurspá og veðurgögn þegar ákvörðun um aflýsingu var tekin. Það að önnur flug hafi verið framkvæmd, eða að veður hafi síðar þróast með öðrum hætti.

Aflýsing flugsins telst því rakin til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar eru ekki uppfyllt.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi TO6368 vegna seinkunar á flugi nr. TO6368 þann 7. mars 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, 11. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir