

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 51/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Neos nr. NO9351 þann 13. ágúst 2025.

I. Erindi

Þann 16. október 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. NO9351 á vegum Neos (NO) kl. 18:15 þann 13. ágúst 2025 frá Keflavík til Tel Aviv. Áætlaður komutími var kl. 01:00. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími samkvæmt kvartendum var kl. 06:23 eða seinkun um fimm klst. og 23 mínútum 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 NO kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 24. október 2025 og ítrekaði beiðni um umsögn þann 4. febrúar 2026 þegar ekkert svar hafði borist. Ekkert svar barst frá NO.

Málinu var lokið með úrskurði SGS þann 20. febrúar sl., sem var birtur NO og kvartendum. Þann 2. mars sl. bárust SGS ný gögn frá NO um seinkunina á flugi kvartenda þar sem fram kom að seinkunin hafi verið tvær klst. og 27 mínútur og þar sem að seinkunin hafi verið undir þremur klst. þá hafi bótaréttur ekki myndast og óskaði NO eftir endurupptöku málsins með vísan til 1. mgr. 24. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993. Að mati SGS voru gögnin þess eðlis að skilyrði væru uppfyllt til endurupptöku málsins, sbr. 1. tölul. 1. mgr. 24. gr. laganna og málið því endurupptekið. Þann 11. mars sl. voru kvartendum send gögnin til umsagnar. Í umsögn kvartenda, dags. 12. mars 2026, kom eftirfarandi fram:

Based on the information provided, the delay of flight NO9351 was more than 5 hours. According to EU Regulation 261/2004 and the decision already issued by Samgöngustofa, passengers are entitled to compensation unless the airline proves extraordinary circumstances.

Technical issues related to aircraft maintenance are not considered extraordinary circumstances according to EU case law.

Therefore, we kindly ask to uphold the original ruling and require Neos to pay the compensation.

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. NO9351 frá Keflavík til Tel Aviv og seinkun var á flugi kvartenda. Álitaefni málsins er hve mikil seinkun varð á fluginu. Samgöngustofa úrskurðaði í upphaflega í málinu þann 20. febrúar 2026, sbr. úrskurður nr. 6/2026 á grundvelli gagna sem borist höfðu frá kvartendum. NO sendi engin svör. Eftir að úrskurður var birtur NO lagði flugrekandi fram ný gögn. Gögnin sem NO hefur lagt fram í málinu hafa verið staðfest af sérfræðingi flugrekstrardeildar SGS sýna fram á að seinkunin hafi

numið tveimur klst. og 27 mínútum, en ekki fimm klukkustundum og 23 mínútum eins og kom fram í kvörtun.

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 27 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 kvartenda hafnað.

Úrskurðarorð

Fyrri úrskurður Samgöngustofu nr. 6/2026 frá 20. febrúar 2026 er felldur úr gildi. Í stað hans kemur nýr úrskurður svohljóðandi:

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Neos vegna seinkunar á flugi nr. NO9351 þann 14. ágúst 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 22. maí 2026

Ómar Sveinsson

Aldís Geirdal Sverrisdóttir