

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 36/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI562 þann 29. október 2025

I. Erindi

Þann 3. nóvember 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi áttu bókað far með flugi nr. FI562 á vegum Icelandair (IA) kl. 08:20 þann 29. október 2025 frá Keflavík til Rómar. Áætlaður komutími var kl. 14:00. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 18:04 eða seinkun um fjórar klst. og 4 mínútur eftir áætlaðan komutíma.

Í erindi kvartanda kemur fram:

Það er óumdeilt að það var vont veður með mikilli snjókomu þriðjudaginn 28 október, en það hætti að snjóa um kl 18:00. Þegar ég fer um borð í flugvél Icelandair um kl 8:00 miðvikudaginn 29, október, eru liðnir meira en 12 klst, síðan hætti að snjóa. Samt er um 20-30 cm lag af frosnum snjó á flugvélinni. Það að Icelandair ákvað að hreinsa ekki flugvélina fyrir en farþegar voru komnir um borð, meira en 12 tímum eftir að veðrinu slotaði eru ekki óviðráðanlegar aðstæður. Það að Icelandair ákvað að flug FI562 yrði hreinsuð síðast, vegna þess að hún þyrfti ekki að koma til Íslands aftur sama dag, eru ekki óviðráðanlegar aðstæður. Icelandair hefði getað látið hreinsa klakabrynju af vélunum miklu fyrir um morguninn og framkvæmd venjuleg afísingu rétt fyrir flugtak. Hreinsun klakabrynju af flugvélinni hófst eftir að vélin hefði átt að vera lent í Róm, og Icelandair bauð ekki upp á ókeypis máltíð, þrátt fyrir dvöl inni í flugvélinni í 10 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 4. nóvember 2025. Í svari IA, sem barst þann 1. desember 2025, kom eftirfarandi fram:

Vísað er í kvörtun með tilvísunarnúmer 2511163 vegna seinkunar á flugi FI 562 þann 29. október sl. Umræddu flugi seinkaði vegna veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli en nánar tiltekið þá gætti ennþá sterkra áhrifa frá fannferginu deginum áður, 28. október. Aðstæðurnar fólust m.a. í slæmum skilyrðum á flugbrautum og stæðum, snjófoki og erfiðri vetrarfærð og vísast í þessu samhengi til meðfylgjandi veðurgagna (Snowtam og Metar Taf). Við slíkar aðstæður er það því miður óhjákvæmilegt að einhver röskun verði

á flugumferð enda verður erfiðara um vik að leysa af hendi hefðbundin verkefni eins og afþingingu og fermingu og affermingu á flugvélum. Þá er slæmt ástand á flugbrautum til þess fallið að hægja á flugumferð. Þá er vakin athygli á því að það er ekki beinlínis á forræði félagsins að bregðast við vetrarfærðinni á Keflavíkurflugvelli eða tryggja að aðstæður séu viðunandi. Þættir sem eru utan verksviðs félagsins, svo sem hreinsun og ruðningur á flugbrautum og stæðum geta haft veruleg áhrif á hvernig flugumferðin gengur fyrir sig. Þá er aftur vísað til þess að aðstæður á Keflavíkurflugvelli orsokuðust af hinu fordæmalausu fannfergi frá 28. október sem hafði gríðarleg áhrif á starfsemi og aðstæður á flugvellingum þann dag. Áhrifinna gætti síðan enn næstu daga. Aðstæðurnar þann 28. október ollu því keðjuverkandi áhrifum sem síðan höfðu veruleg áhrif á flugumferð um morguninn 29. október.

Afstaða félagsins er því sú að umrætt flug tafðist vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004 og því ber að hafna kröfu kvartanda. Í þessu samhengi er einnig vísað til túlkunarleiðbeininga framkvæmdarstjórnar Evrópusambandsins en í kafla 5.2.3 kemur fram að umferðartafir á flugvelli sem orsakast af veðuraðstæðum falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi áður nefnds ákvæðis reglugerðarinnar.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 2. desember 2025. Í svari kvartanda kom fram:

Gögn frá Icelandair staðfesta það sem ég sagði í minni umsókn um bætur.

Frá kl 18:00 þann 28. október, 2025 til kl 8:00 þann 29. október, var venjulegt vetraveður sem búast má við á þessum árstíma, smá snjófjúk.

Það er ekkert í þessum veðurskýrslum sem bendir til að þessi mikli massi af frosnum snjó, sem var á flugvélinni, hafi fallið á flugvélina eftir kl 18.00 þann 28. október.

Af einhverjum ástæðum ákvað Icelandair að bíða með að þrifa ákveðinn fjölda flugvéla þar til eftir að farþegar voru komnir um borð.

Og þar sem flugvélin sem ég var í átti ekki að fljúga til baka sama dag, var hún síðust í röðinn.

Ég ásamt öðrum farþegum var kominn um borð upp úr 8:00 og vélin fór í loftið 12:52, um 52 mínútum eftir áætlaða landingu.

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. FI562 frá Keflavík til Rómar þann 29. október 2025 og að fluginu seinkaði um rúmar fjórar klst. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda 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.

Við meðferð málsins var sérfræðingur SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn IA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 28. október 2025 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að seinka flugi kvartanda næsta dag. Sérfræðingur SGS staðfesti gögn IA, sem og að afising flugvélar geti ekki hafist fyrr en farþegar eru komnir um borð þar sem ekki má líða of langur tími milli afisingar og flugtaks svo unnt sé að að undirbúa flugvélinu fyrir áætlaða brottför.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings SGS og með tilliti til þes að seinkun var á öllu brottfararflugi frá Keflavík þennan morgun er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartanda nr. FI562 þann 29. október 2025 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Að mati SGS hefur IA þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna seinkunar á flugi nr. FI562 þann 29. október 2025 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 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, 18. maí 2026

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson