

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 80/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI852 þann 22. janúar 2026.

I. Erindi

Þann 22. mars 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI852 á vegum Icelandair (FI) kl. 06:45 þann 22. janúar 2026 frá Chicago til Berlínar með millilendingu í Keflavík. Áætlaður komutími var kl. 12:00. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 18:50 eða seinkun um sex klst. og 50 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 FI kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 23. mars 2026. Í svari FI, sem barst þann 27. apríl 2026 kom eftirfarandi fram:

Vísað er í kvörtun með tilvísunarnúmer 26031582 vegna seinkunar á flugi FI 852 þann 24. janúar sl. sem olli því að farþeginn Ewa Kawka (hér eftir kvartandi) ásamt föruneysi misstu af tengiflugi sínu FI 528 til Berlínar.

Seinkunin á flugi FI 528 var tilkomin vegna veðuraðstæðna á flugvöllinum í Chicago sem fólust í frosti, lélegu skyggni og viðvarandi snjókomu, sjá veðurgögn, Metar og Taf sem finna má í viðhengi þessu til staðfestingar. Þá hafði lausamjöll og þjappaður snjór áhrif á ástand akbrauta á flugvöllinum sjá Snowtam/Ficon í viðhengi.

Veðuraðstæðurnar höfðu víðtæk áhrif á flugumferð á flugvöllinum þennan daginn m.a. hafði þetta áhrif á afsingar en til marks um áhrif á flugumferð þá sáu flugumferðaryfirvöld ástæðu til að hægja á brottförum yfir Chicago svæðinu vegna vandræða við afsingu (sjá tilkynningu frá flugumferðarstjórn í viðhengi). Þá vísar félagið einnig til þess að önnur flug sem voru með áætlaðan brottfaratíma á svipuðum tíma og flug FI 852 lentu einnig í röskunum og eins og gögn bera með sér voru víðtækar raskanir á flugumferð frá flugvöllinum í Chicago þennan daginn.

Í tilfelli flugs FI 852 þá ollu veðuraðstæður því m.a. að afsing tók lengri tíma en venjulega og að afsingu lokinni tók við bið eftir að vélin gat tekið á loft. Nam seinkunin á brottför flugsins 1 klukkustund og einni mínútu en það náðist að vinna upp seinkunina á leiðinni og var heildarseinkun við komu á flugvöllinn í Keflavík 39 mínútur. Flug FI 852 kom inn til landingar á Keflavíkurlugvelli klukkan 07:24. Eins og áður segir þá olli seinkun á flugi FI 852 því að kvartandi missti af tengiflugi sínu til Berlínar sem var með brottfaratíma klukkan 07:30.

Afstaða félagsins er sú að umrædd röskun sé tilkomin vegna umferðartafa á flugvellinum í Chicago sem orsakaðist af veðuraðstæðum og um sé að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í þessu samhengi vísar félagið sérstaklega til túlkunarleiðbeininga reglugerðarinnar þar sem eftirfarandi kemur fram:

"In accordance with recital 14 of Regulation (EC) No 261/2004, the case of an operating air carrier being obliged to delay or cancel a flight at a congested airport due to bad weather conditions, including if these conditions result in capacity shortages, would stem from extraordinary circumstances."

Kvartanda var útvegað nýtt flug við fyrsta mögulega tækifæri í samræmi við áskilnað 8. gr. reglugerðarinnar, nánar tiltekið með flugum A/ 992 og AY 1435 frá Keflavík til Berlínar með millilendingu í Helsinki. Kvartandi kom á lokaáfangastað klukkan 18:50 að staðartíma. Félagið viðhafði því viðeigandi ráðstafanir til að takmarka neikvæðar afleiðingar röskunarinnar.

Afstaða félagsins er því sú að hafna beri kröfu kvartanda um staðlaðar bætur.

SGS sendi kvartendum svar FI til umsagnar þann 27. apríl 2026. Í svari kvartenda kom fram:

The complainant does not dispute that adverse weather conditions in Chicago contributed to the initial delay of flight FI 852. However, the key issue in this case is whether those circumstances directly caused the delay of more than seven hours at the final destination, Berlin.

According to the airline's own submission, flight FI 852 landed at Keflavík Airport at 07:24, while the connecting flight FI 528 to Berlin departed at 07:30. This confirms that:

- Keflavík Airport was operating normally at the relevant time,
- flight FI 528 departed as scheduled,
- the missed connection resulted from the operational decision not to hold the connecting flight for transfer passengers arriving only minutes before departure.

The complainant therefore submits that the final delay was not directly caused by weather conditions, but by the airline's operational handling of the connection.

Under Article 5(3) of Regulation (EC) No 261/2004 and the case law of the Court of Justice of the European Union, extraordinary circumstances exempt a carrier from compensation only where they directly cause the long delay at the final destination and where the carrier demonstrates that all reasonable measures were taken to avoid or minimise the delay.

In the present case, the airline has demonstrated weather-related disruption affecting the inbound flight from Chicago, but it has not demonstrated why holding flight FI 528 for a very short period of time was impossible, nor has it shown that all reasonable measures were taken to avoid the complainant arriving more than seven hours late in Berlin.

The complainant therefore respectfully maintains the claim for compensation under Article 7 of Regulation (EC) No 261/2004.

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. FI852 frá Chicago til Berlínar með millilendingu í Keflavík þann 22. janúar 2026 og að fluginu seinkaði um sex klst. og 50 mínútur. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun 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 seinkun 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 FI til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Chicago þann 22. janúar 2026 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu FI að seinka flugi kvartenda. Sérfræðingur SGS staðfesti framlögð gögn FI.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að sú seinkun sem varð á komu flugs FI852 til Keflavíkur þann 22. janúar 2026 hafi

stafað af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt gögnum málsins nam seinkunin við komu til Keflavíkur 39 mínútum og varð hún til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu til Berlínar.

Þar sem ferð kvartenda frá Chicago til Berlínar var bókuð sem ein heildarferð með millilendingu í Keflavík, ber við mat á bótaskyldu að líta til seinkunar við lokaáfangastað, Berlín. Það breytir ekki þeirri niðurstöðu þótt ferðin hafi verið framkvæmd í tveimur flugleggjum. Við mat á því hvort FI geti borið fyrir sig óviðráðanlegar aðstæður kemur jafnframt til skoðunar hvort og að hvaða marki sú seinkun sem varð á fyrri fluglegg, FI852, hafi orsakað seinkun kvartenda við lokaáfangastað.

Í því sambandi verður litið til þeirra sjónarmiða sem leiða af dómi Evrópudómstólsins í máli C-315/15, Pešková og Peška, um að sá hluti seinkunar sem sannanlega stafar af óviðráðanlegum aðstæðum geti komið til frádráttar við mat á bótaskyldu. Beiting slíkra sjónarmiða leiðir þó ekki til þess að matið einskorðist við seinkun við komu til millilendingarstaðar, heldur verður áfram að líta til seinkunar við lokaáfangastað og þess hvort skilyrði undanþágu samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar séu uppfyllt.

Í máli þessu nam heildarseinkun kvartenda við komu til Berlínar 6 klst. og 50 mínútum. Jafnvel þótt fallist sé á að 39 mínútna seinkun við komu til Keflavíkur hafi stafað af óviðráðanlegum aðstæðum og sá tími sé dreginn frá heildarseinkuninni, stendur eftir seinkun sem nemur 6 klst. og 11 mínútum. Sú seinkun er enn umfram þriggja klukkustunda viðmið reglugerðar EB nr. 261/2004.

Af framangreindu leiðir að skilyrði bótaréttar samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eru uppfyllt, nema FI geti sýnt fram á að undanþága samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar eigi við.

FI hefur ekki sýnt fram á að hin óviðráðanlega aðstaða hafi, leitt til þess að skilyrði bótaréttar væru ekki uppfyllt. FI bar jafnframt að sýna fram á að ekki hefði verið unnt að komast hjá eða takmarka þeirri seinkun sem eftir stóð með öllum nauðsynlegum ráðstöfunum. Félagið hefur vísað til þess að kvartendum hafi verið útvegað nýtt flug við fyrsta mögulega tækifæri, með flugum AY992 og AY1435 frá Keflavík til Berlínar með millilendingu í Helsinki. Sú ráðstöfun kann að hafa fullnægt skyldu félagsins um nýtt flug samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar, en hún sýnir ekki ein og sér fram á að félagið hafi gert allar nauðsynlegar ráðstafanir til að komast hjá eða takmarka bótaskylda seinkun við lokaáfangastað.

Þar sem kvartendur komu meira en þremur klukkustundum of seint á lokaáfangastað og FI hefur ekki sýnt fram á að skilyrði undanþágu samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 séu uppfyllt, er fallist á kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar.

Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur, að fjárhæð 600 evrur samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi FI852 frá Chicago til Keflavíkur þann 22. janúar 2026, sem leiddi til þess að kvartendur komu meira en þremur klukkustundum of seint á lokaáfangastað sinn, Berlín.

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. stjórnsýslulaga, 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, 16. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir