

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 10/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Discovery Airlines nr. 4Y1331 þann 24. ágúst 2025**

#### **I. Erindi**

Þann 4. september 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. 4Y1331 á vegum Discovery Airlines (DA) kl. 01:15 þann 24. ágúst 2025 frá Keflavík til Napólí með millilendingu í München. Fluginu var aflýst á brottfarardegi.

Í erindinu kemur fram:

The company initially said 2 hours delay. Then informed about an hour after initial estimated departure flight was canceled (as per photo attached). Then a person from Icelandair come up at the gate saying the flight was 24 hours delayed. Then I received a mail with only the delayed announcement, without any information about the new flight. The person at the gate said we have to find an hotel by our own, leaving every passenger at the airport without any further assistance or information saying he was not from Discover Airlines and didn't have any other information. Then we go to pick up our hold baggage. I called on lufthansa because I purchase ticket on lufthansa.com and the operator [ ...] , with I have recorded phone conversation, said he was unable to change our flight because our luggage still were checked in in the airport, meanwhile we had it in our own hand. He said I have to talk with an airport agent to unckeck the luggages from the airport (but there was no agent at 3.30 a.m. in the airport) otherwise I had to pay 700/800 euros per person to book another flight. The meteo was not so horrible and I receive no assistence at all, forcing me to find an hotel at 4 a.m. in a foreign country.

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. Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu.

#### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi kvörtunina til umsagnar DA með tölvupósti þann 10. nóvember 2025. Í svari DA, sem barst þann 12. nóvember 2025. kemur eftirfarandi fram:

The cause of the flight delay was that the previous flight, 4Y1330 from Munich to Keflavik diverted to Glasgow due to the weather conditions at Keflavik. A rescue flight was set up to transport your clients to the destination Munich.

Please find attached the METAR data of the airport Keflavik.

Regarding the information about passenger rights. Your clients received a mail informing them about the delay of their flight.

In this mail we point out the passenger rights.

Please accept that due to the circumstances that caused the flight delay we will not compensate according to EU261/2004, as the cause of the delay was not induced by Discover Airline nor predictable.

SGS sendi kvartendum svar DA til umsagnar þann 13. nóvember 2025. Í svári kvartenda kom fram:

Facts and delay to the final destination

Single booking purchased via lufthansa.com:

KEF–MUC 4Y1331 on 24 August 2025, scheduled 01:15–07:00

MUC–NAP LH1876 on 24 August 2025, scheduled 10:35–12:20

At Keflavík, flight 4Y1331 was first shown as delayed by about 2 hours, then shown as **cancelled** on the airport departure board. In our Lufthansa/Discover booking, the same flight number later appeared as operating **24 hours later**, departing at 01:15 on 25 August 2025.

We were rebooked as follows:

KEF–MUC 4Y1331, 25 August 2025, 01:15–07:00

MUC–ZRH LX1109, 25 August 2025, 07:40–08:40

ZRH–NAP LX1710, 25 August 2025, 12:25–14:04

Due to a delay of LX1109, we missed LX1710 and were rebooked again:

MUC–FCO AZ437, 25 August 2025, 11:00–12:35

FCO–NAP AZ1269, 25 August 2025, 13:40–14:38

Our original scheduled arrival in Naples was 24 August 2025 at 12:20; our actual arrival was 25 August 2025 at 14:38, i.e. a delay of more than 26 hours at the final destination.

Under settled CJEU case law, for a journey booked under a single reservation the delay is measured at the final destination. A delay of 3 hours or more at the final

destination entitles passengers to compensation equivalent to cancellation, unless the carrier proves extraordinary circumstances and that all reasonable measures were taken.

Þann 9. apríl bað SGS kvartendur um að staðfesta kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna skorts á þjónustu. Í svari kvartenda sama dag kom fram:

I would like to clarify that I have already stated my request for compensation in my initial email, where I explained that the claim concerns compensation under Regulation (EC) No 261/2004 for the four passengers included in the same booking. In that message, I also specified the amount claimed, namely EUR 600 per passenger, for a total of EUR 2,400.

Therefore, the request for reimbursement/compensation has already been clearly set out in my original submission.

### **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 vól; 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. 4Y1331 frá Keflavík til Napólí með millilendingu í München þann 24. ágúst 2025 og að fluginu var aflýst með tilkynningu á brottfarardegi. Flugvélin sem átti að framkvæma flug kvartenda lagði af stað til Íslands á réttum tíma en flugstjóri hennar ákvað að snúa vélinni til Glasgow þegar hún nálgadist Ísland vegna veðurs í Keflavík. 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 flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn DA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 24. ágúst 2025 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu DA að aflýsa flugi kvartenda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar staðfesti að slæmt veður hafi verið í Keflavík.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartenda nr. 4Y1331 þann 24. ágúst 2025 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

DA bauð kvartendum nýtt flug til lokaáfangastaðar með þremur leggjum næsta dag, þann 25. ágúst 2025 með áætlaðan komutíma á lokaáfangastað kl. 14:04. Vegna seinkunar á einum leggnum seinkaði komu á lokaáfangastað til kl. 14:38. Samkvæmt gr. 4.2 leiðbeiningum ESB um framkvæmd reglugerðar 261/2004<sup>1</sup> getur nýr réttur til bóta skapast ef nýja flugið sem farþegi hefur samþykkt er einnig aflýst eða seinkað um meira en þrjár klst. Þar sem seinkunin

---

<sup>1</sup> [Commission Notice – Interpretative Guidelines on Regulation \(EC\) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights and on Council Regulation \(EC\) No 2027/97 on air carrier liability in the event of accidents](#)

á nýja fluginu var undir þremur klst. þá hefur bótaréttur ekki myndast og er kröfu um bætur vegna seinkunar hafnað.

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

### *Úrskurðarorð*

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Discovery Airlines vegna aflýsingar á flugi nr. 4Y1331 þann 24. ágúst 2025 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, 7. maí 2026

Ómar Sveinsson

Aldís Geirdal Sverrisdóttir