

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 71/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Neos SpA nr. NO3924 þann 21. desember 2022

I. Erindi

Þann 9. janúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. NO3924 á vegum Neos SpA (NO) kl. 08:20 þann 21. desember 2022 frá Keflavík til Tenerife. Áætlaður komutími var kl. 13:40. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 23:30 eða seinkun um níu klst. og 49 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 10. janúar 2023. Í svari NO, sem barst þann 31. mars 2023, kom eftirfarandi fram:

With reference to the complaint in object, we have investigated and found out that the passengers wrote to Neos early January 2023 complaining about their delayed flight **NO3924 KEF-TFS dated 21/12/2022**.

Neos Customercare replied the same day sending the explanation letter attached; as the delay was due to bad weather conditions in Keflavik, as a major force event, their compensation request was rejected.

As reported by our Operations Control Center, the delayed departure of the flight NO3924 was a consequence of heavy snowfalls and winds which hit Iceland from few days before, involving and slowing down all ground operations of the airport handling. All carriers' flights suffered general delays and, as far as we know, the roads to the airport were still partially closed or in very bad conditions.

Here below please find Metar bulletin from 19/12/2022:

Þar sem veðurupplýsingar þær sem NO lagði fram voru frá 19. desember 2022, en ekki 21. desember sama ár, óskaði SGS eftir nánari upplýsingum frá NO um veður á flugdegi. Annað svar barst frá NO þann 25. ágúst 2025, þar sem fram kom:

flight NO3924 dated 21/12/2022 was delayed as a result of the heavily bad weather conditions of the previous two days, 19-20/12/2022; airport ground operations impaired by snow and ice reported by the handling agent Airport Associates and viability problems around Keflavik reported by our partner tour operator Heimsferdir had an heavy impact on all Neos flights scheduled on those two days.

As a consequence, flights on 21/12/2022 had delays as well.

No further documents and/or further weather data to be transmitted.

SGS sendi kvartendum svar NO til umsagnar þann 31. mars 2023. Í svari kvartenda kom m.a. fram að ekkert hefði verið að færð eða veðri 21. desember 2022 en að Reykjanesbrautin hefði verið ófær dagana á undan.

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. NO3924 frá Keflavík til Tenerife þann 21. desember 2022 og að fluginu seinkaði um níu klst. og 49 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 flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn NO til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 21. desember 2022 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu NO að seinka flugi kvartenda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar staðfesti gögn NO um að veðuraðstæður 19. og 20. desember 2022 hafi haft keðjuverkandi áhrif á flug kvartenda þann 21. desember 2022.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartenda nr. NO3924 þann 21. desember 2022 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Að mati SGS hefur NO 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 Neos SpA vegna seinkunar á flugi nr. NO3924 þann 21. desember 2022 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, 18. maí 2026

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson