

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 20/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Turkish Airlines nr. TA1598 þann 19. ágúst 2025.**

#### **I. Erindi**

Þann 27. ágúst 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. TA1598 á vegum Turkish Airlines (TA) kl. 00:25 þann 19. ágúst 2025 frá Keflavík til Amman með millilendingum í Frankfurt og Istanbul. Flugi kvartenda frá Frankfurt seinkaði þannig að kvartendur misstu af tengiflugi sínu í Istanbul og komu á lokaáfangastað með u.þ.b. níu klst. seinkun.

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 TA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 27. ágúst 2025, þegar ekkert svar barst þá þurfti SGS að leita staðfestingar á um að rétt netfang væri að ræða. Þegar nýtt netfang var fundið sendi SGS kvörtunina til umsagnar 7. janúar. Í svari TA, sem barst þann 11. febrúar 2026 kom eftirfarandi fram:

We're sorry that events outside our control disrupted passenger's journey.

In the event that the passengers who have multiple flights on the same ticket miss their connecting flights because of the delay of the first flight, we ensure that they arrive at the final destination specified on their tickets. In such cases where the travel is interrupted, food/beverage services, transportation and accommodation facilities may be provided at the intermediate point considering the waiting period.

We have conducted the necessary investigation in relation to your feedback and found out that the TK1598 Frankfurt to Istanbul flight dated 19th of August, 2025 was delayed for 28 minutes; 23 minutes due to tax duration and 5 minutes due to start-up and push-back clearance in consequence of which passenger missed connecting flight and travel was conducted in the TK0812 Istanbul to Amman flight dated 19th of August, 2025 through the transaction made on their ticket.

Because passenger's departure point is in a European Union member country, the rules set out in European Union Regulation (EC) No. 261/2004 apply. In accordance with

this, airlines are not obliged to pay compensation where flight disruption has been caused by events outside their control.

SGS sendi kvartendum svar TA til umsagnar þann 11. febrúar 2026. Í svari kvartenda þann 12. febrúar 2026 kom fram:

I would like to clarify the following points:

1. The entire journey was booked directly through Turkish Airlines' official website under a single booking reference. The airline itself designed and confirmed the one-hour connection in Istanbul.
2. The scheduled arrival time in Istanbul was 11:20 and the connecting flight to Amman was scheduled to depart at 12:20, providing a confirmed connection time of one hour.
3. Although the aircraft landed, passengers were kept inside the aircraft and were not permitted to disembark until after 12:00. According to established case law of the Court of Justice of the European Union, arrival time is defined as the moment when at least one aircraft door is opened and passengers are allowed to leave the aircraft. In this case, the effective arrival occurred too late to realistically reach the connecting flight.
4. Although the departure gates were reportedly close to each other (approximately a 3-minute walking distance).
5. Operational factors such as taxi time, stand allocation, and disembarkation procedures form part of the normal activity of an airline and do not automatically constitute extraordinary circumstances under Regulation (EC) No 261/2004.
6. As a result, we arrived at our final destination (Amman) approximately 9 hours later than scheduled.
7. The booking included three passengers under the same reservation. I respectfully request that compensation be assessed individually per passenger, as provided under Article 7 of Regulation (EC) No 261/2004. [...]

For these reasons, I respectfully maintain my request for compensation of €600 per eligible passenger pursuant to 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. TA1598 frá Keflavík til Amman með millilendingum í Frankfurt og Istanbul þann 19. ágúst 2025 og að fluginu frá Frankfurt seinkaði um 28 mínútur sem var til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu í Istanbul. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á komu kvartenda á loka áfangastað 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. TA ber því við að 28 mínútna seinkun brottfarar í Frankfurt hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna, þ.e. vegna tafa sem rekja mætti til flugumferðarstjórnar í Frankfurt. Án þess að leggja mat á atvikið í Frankfurt þá er ljóst að seinkun á komu kvartenda á lokaáfangastað um níu klst. að frádregnum 28 mínútum er meiri en þrjár klst. sem er skilyrði bótaskyldu. Það á einnig við þótt dreginn sé frá sá tími sem rekja megi til óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt þeirri reiknireglu sem fram kemur í niðurstöðu Evrópudómstólsins í máli nr. C-315/15 (Pešková og Peška).

Er það mat SGS að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi TA samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna seinkunar á flugi TA þann 19. ágúst 2025. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartenda um skaðabætur samþykkt.

### *Úrskurðarorð*

Turkish Airlines ber að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. TA1598 þann 19. ágúst 2025.

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. stjórnisýslulaga, 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, 6. maí 2026

Ómar Sveinsson

Aldís Geirdal Sverrisdóttir