Úrskurður

Samgöngustofu nr. 110/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI623 þann 3. júlí 2026.

I. Erindi

Þann 13. júlí 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI623 á vegum Icelandair (FI) kl. 17:00 þann 3. júlí 2026 frá Keflavík til Newark. Áætlaður komutími var kl. 19:15. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 23:10 eða seinkun um tæpar fjórar klst.

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 15. júlí 2026. Í svari FI, sem barst þann 28. júlí 2026 kom eftirfarandi fram:

> Vísað er í kvörtun með tilvísunarnúmer 26071173 vegna röskunar á flugi FI 623 frá Keflavík til Newark þann 3. júlí sl. Umræddu röskun var tikomin vegna þess að fyrir miðnætti (að GMT tíma) þurfti flug FI 623 að snúa af leið og lenda á JFK flugvellinum vegna þrumuveðurs í Newark. Flugvélin beið á JFK flugvelli þar til ástandið hafði færst til betri vegar í Newark eða þar til um klukkan 02:27. Flugið kom inn til lendingar í Newark klukkan 10 mínútur yfir 3 (GMT tíma), 23:10 að staðartíma, nam því heildarseinkun á komu á lokaáfangastað 3 klukkustundum og 55 mínútum. Hjálagt eru veðurgögn sem sýna fram á erfiðar aðstæður í Newark á því tímabili sem flug FI 623 átti að koma inn til lendingar, en gögnin sýna fram á þrumuveður og vindhviður allt að 62 hnútum. Þá fylgir einnig tilkynningar frá flugumferðarstjórn en umferðartakmarkanir voru í gildi á flugvellinum þar klukkan 03:21 GMT Afstaða félagsins er því sú að umrædd röskun hafi verið tikomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5 .gr reglugerðar EB nr. 261/2004.
>
> Í kvörtuninni kemur fram að seinkun hafi orðið á brottför flugsins vegna tæknilegra örðugleika. Því er ekki mótmælt þar sem flugið hefur verið merkt með tafarkóða (delay code) sem gefur til kynna 62 mínútna töf á brottför vegna tæknilegra ástæðna. Með vísan til þeirrar aðferðarfræði sem beitt var af Evrópudómstólnum í máli C-315/15 er hins vegar ljóst að félagið er ekki bótaskylt vegna röskunarinnar þótt hluta hennar megi rekja til aðstæðna sem ekki flokkast sem óviðráðanlegar í skilningi reglugerðarinnar.
>
> Afstaða félagsins er því að hafna beri kröfu kvartanda um staðlaðar bætur.
>
> Verði ekki fallist á ofangreind sjónarmið er vakin athygli á því að heildarseinkun við komu á

áfangastað var undir 4 tímum og því ber að lækka bótafjárhæðina með vísan til 2. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar. Hjálagt eru fylgigögn.

SGS sendi kvartanda/kvartendum svar FI til umsagnar þann 29. júlí 2026. Í svari kvartenda kom fram:

> I am writing in formal response to the carrier's submissions regarding **Complaint No. 26071173** concerning flight **FI 623** from Keflavík (KEF) to Newark (EWR) on July 3.
>
> We respectfully request that the Icelandic Transport Authority reject Icelandair's defense and uphold our claim for the following reasons:
>
> 1. Actual Arrival Delay Exceeded 4 Hours (*Germanwings* Case C-452/13 Precedent)
>
> Icelandair asserts that the total arrival delay was 3 hours and 55 minutes (23:10 EST), attempting to apply a 50% reduction under Article 7(2). This calculation is factually incorrect.
>
> In **CJEU Case C-452/13 (*Germanwings GmbH v Ronny Henning*)**, the Court established that "arrival time" refers strictly to the time at which at least one aircraft door is opened and passengers are permitted to disembark.
>
> I have attached photographic evidence taken onboard the aircraft (showing the cabin screen displaying **23:16 EST**). This photo proves passengers remained confined inside the aircraft beyond 23:15 EST (the exact 4-hour delay mark relative to our scheduled 19:15 EST arrival). Because doors were opened after 23:16 EST, the actual arrival delay **exceeded 4 hours**, rendering Article 7(2) reductions inapplicable and establishing full compensation rights.
>
> 2. Proximate Causation & Distinction of CJEU Case C-315/15 (*Pešková*)
>
> Icelandair explicitly acknowledges a **62-minute departure delay caused strictly by technical difficulties**.
>
> Unlike the facts in *Pešková* (Case C-315/15), where an unforeseen external event occurred while the flight was already underway, Icelandair's initial non-extraordinary technical failure at Keflavík directly displaced our flight into a known thunderstorm window at Newark.
>
> *But for* the airline's initial 62-minute technical delay on the ground in Iceland, Flight FI 623 would have landed at Newark prior to the air traffic control hold and diversion. The technical failure remains the root cause that made the weather impact unavoidable for this flight.
>
> Conclusion & Requested Relief
>
> Because the initial disruption was caused by an unexcused technical failure and the final arrival delay exceeded 4 hours, our traveling party of four (4) passengers is entitled to full statutory compensation of **€2,400** (€600 × 4 passengers).

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. FI623 frá Keflavík til Newark þann 3. júlí 2026 og að fluginu seinkaði um tæpar fjórar klst. Álitaefni 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 Newark þann 3. júlí 2026 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu FI að seinka flugi kvartenda. Sérfræðingur SGS staðfesti framlögð gögn FI.

Fyrir liggur að flug FI623 seinkaði upphaflega um 62 mínútur á brottför frá Keflavík vegna tæknilegra örðugleika. Slíkar aðstæður eru almennt hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og teljast því ekki óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Við aðflug að Newark varð flugvélin hins vegar snúið til JFK vegna þrumuveðurs og takmarkana flugumferðarstjórnar í Newark. Að mati SGS voru þær aðstæður þess eðlis að þær féllu utan raunverulegrar stjórnunar FI og teljast því óviðráðanlegar í skilningi ákvæðisins. Samkvæmt dómi Evrópudómstólsins í máli C-315/15, Pešková og Peška, ber við mat á rétti til staðlaðra skaðabóta að draga frá heildarseinkun þann hluta hennar sem rekja má til óviðráðanlegra aðstæðna. Heildarseinkun við komu til Newark nam 3

klukkustundum og 55 mínútum. Þar af má rekja 2 klukkustundir og 53 mínútur til þrumuveðursins, fráhvarfsins til JFK og biðar þar uns unnt var að halda fluginu áfram til Newark. Að þeim tíma frádregnum stendur eftir 62 mínútna seinkun vegna tæknilegra örðugleika. Sú seinkun nær ekki þriggja klukkustunda viðmiði 7. gr. reglugerðarinnar. Skilyrði fyrir greiðslu staðlaðra skaðabóta eru því ekki uppfyllt.

Að mati SGS hefur FI 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

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna seinkunar á flugi nr. FI623 þann 3. júlí 2026 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, 10. nóvember 2026

Ómar Sveinsson Kristín Helga Markúsdóttir