# Úrskurður

## Samgöngustofu nr. 101/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI685 þann 27. maí 2026.

### I. Erindi

Þann 23. júní 2026 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI685 á vegum Icelandair (FI) kl. 10:40 þann 27. maí 2026 frá Keflavík til Seattle. Áætlaður komutími var kl. 11:45. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 15:45, eða fjórum klukkustundum 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 24. júní 2026. Í svari FI, sem barst þann 9. júlí 2026, kom eftirfarandi fram:

> Vinsamlegast athugið að samkvæmt 7. gr. 1. mgr. c-lið reglugerðar (EB) nr. 261/2004 eiga farþegar sem ferðast vegalengd sem er lengri en 3.500 km rétt á bótum að fjárhæð 600 evrur. Samkvæmt 7. gr. 2. mgr. c-lið sömu reglugerðar er flugrekanda þó heimilt að lækka bótafjárhæðina um 50% ef farþegi kemur á lokaáfangastað innan fjögurra klukkustunda frá áætluðum komutíma.
>
> Í þessu máli var heildarseinkun við komu á lokaáfangastað innan við fjórar klukkustundir. Hurðaropnunartími flugvélarinnar, sem lagður er til grundvallar við ákvörðun komutíma samkvæmt dómaframkvæmd Evrópudómstólsins, var kl. 22:44. Af þeim sökum uppfyllir málið skilyrði fyrir 50% lækkun bótafjárhæðar.
>
> Kvartandi á því rétt á bótum að fjárhæð **300 evrur**, en ekki 600 evrum. Sú fjárhæð hefur þegar verið boðin kvartanda og er það enn afstaða Icelandair að það tilboð sé í samræmi við ákvæði reglugerðar (EB) nr. 261/2004.

SGS sendi kvartendum svar FI til umsagnar þann 9. júlí 2026. Í svari kvartenda kom eftirfarandi fram:

> 1. **Icelandair now accepts the correct legal test.** Icelandair's submission agrees that, under the case-law of the Court of Justice of the European Union (Germanwings v Henning, C-452/13), the relevant "arrival time" is the moment an aircraft door is opened.

This is common ground, and I welcome it.

2. **The time Icelandair asserts is the on-blocks (gate arrival) time — not the door-opening time.** Icelandair states the door-opening time was 22:44 (GMT), which is 15:44 local time (PDT) at Seattle. However, 15:44 PDT is precisely the aircraft's gate arrival (on-blocks / parking-position) time recorded both by independent tracking (FlightAware) and by Icelandair's own flight tracker already on file — which expressly labels 15:44 as "Gate Time" and the touchdown of 15:35 as "Runway Time." This produces a direct contradiction within Icelandair's own evidence: its flight tracker records 15:44 as the **gate (on-blocks) time**, while its written submission now presents that same 15:44 as the **door-opening time**. Both cannot be true. Door-opening is a distinct and necessarily later event: the aircraft must first reach the stand (on-blocks), after which the jet bridge or stairs are positioned and connected, and only then is a door opened. A door-opening time identical to the on-blocks time is physically impossible.

3. **The four-hour threshold is therefore met.** Scheduled arrival was 11:45 (PDT), so the four-hour threshold falls at 15:45 (PDT). Because door-opening necessarily occurred after the on-blocks time of 15:44, it fell at or after 15:45 — i.e. four hours or more after the scheduled arrival. The condition for the Article 7(2)(c) reduction (arrival within four hours) is accordingly not satisfied.

4. **Burden of proof.** The 50% reduction under Article 7(2)(c) is an exception the carrier invokes, and the burden of establishing entitlement to it rests with Icelandair. The only time it has documented — 15:44 on-blocks — is not the door-opening time and, being one minute before the threshold, cannot show that the doors opened within four hours. I respectfully request that Samgöngustofa require Icelandair to produce the actual door-opening / disembarkation record — e.g. ACARS/OOOI door-event data or ground-handling ramp logs. Absent documentary evidence that the doors were opened at or before 15:45 (PDT), the reduction does not apply.

5. **Request.** I ask that Samgöngustofa find the Article 7(2)(c) reduction inapplicable and rule that full compensation of EUR 600 per passenger — EUR 1,800 for the three passengers — is due.

## 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 er neitað 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, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað 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. FI685 frá Keflavík til Seattle þann 27. maí 2026 og að fluginu seinkaði um fjórar klst.

Icelandair hefur samþykkt að kvartendur eigi rétt til staðlaðra skaðabóta vegna seinkunar flugsins. Ágreiningur málsins lýtur því ekki að bótaskyldu flugrekanda sem slíkri, heldur að því hvort skilyrði séu til að lækka bótafjárhæðina um 50% samkvæmt c-lið 2. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, þ.e. hvort seinkun við komu hafi verið yfir eða undir fjórum klukkustundum miðað við þann komutíma sem leggja ber til grundvallar.

Við mat á því hvaða tímamark eigi að leggja til grundvallar þegar raunverulegur komutími flugs er ákvarðaður í skilningi reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 261/2004 ber að líta til dóms Evrópudómstólsins í máli nr. C-452/13, Germanwings GmbH gegn Ronny Henning, frá 4. september 2014.

Í dómi Evrópudómstólsins kom fram að hugtakið komutími, sem notað er til að ákvarða lengd seinkunar farþega í flugi, vísi til þess tíma þegar að minnsta kosti ein hurð loftfarsins er opnuð, að því gefnu að farþegum sé á því augnabliki heimilt að yfirgefa loftfarið.

Að mati Samgöngustofu liggur fyrir að on-block tími er sá tími sem flugstjóri skráir í flugdagbók þegar slökkt hefur verið á hreyflum. Sá tími felur því ekki sjálfkrafa í sér að dyr loftfars hafi verið opnaðar eða að farþegum hafi þá verið heimilt að yfirgefa vélina. On-block tími getur því ekki einn og sér ráðið úrslitum um raunverulegan komutíma í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 og framangreindrar dómaframkvæmdar. Aftur á móti er tími hurðaropnunar sóttur úr kerfum flugvélarinnar og telst því viðeigandi og áreiðanlegra tímamark við ákvörðun þess hvenær farþegum var heimilt að yfirgefa loftfarið.

Samkvæmt gögnum málsins var áætlaður komutími flugsins til Seattle kl. 11:45 að staðartíma og hurðaropnunartími kl. 15:44 að staðartíma. Seinkun við komu var því innan við fjórar klukkustundir. Með hliðsjón af c-lið 2. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er flugrekanda því heimilt að lækka bótafjárhæðina um 50%, enda kom flugið á lokaáfangastað innan fjögurra klukkustunda frá áætluðum komutíma.

## ***Úrskurðarorð***

Icelandair ber að greiða Alexander Gamino, Mihaela-Teodora Gamino og Christina Hofherr staðlaðar skaðabætur að fjárhæð 300 evrur hverjum samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. c-lið 2. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. FI685 þann 27. maí 2026.

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 dómstóla með venjulegum hætti. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laganna.

Reykjavík, 27. október 2026

Ómar Sveinsson Kristín Helga Markúsdóttir