

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 78/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI602 þann 3. janúar 2026.

I. Erindi

Þann 16. mars 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI602 á vegum Icelandair (FI) kl. 19:40 þann 3. janúar 2026 frá Tórontó til Kaupmannahafnar með millilendingu í Keflavík. Áætlaður komutími var kl. 11:45 þann 4. janúar. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 12:10 þann 5. janúar 2026 eða seinkun um rúman sólarhring 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 16. mars 2026. Í svari FI, sem barst þann 5. maí 2026 kom eftirfarandi fram:

The complainant had an itinerary consisting of flights departing from Toronto and arriving in Copenhagen, with a layover in Keflavík, more specifically flight FI 602 from Toronto to Keflavík, departing at 19:40 on 3 January with a scheduled arrival in Keflavík at 06:25 on 4 January, and thereafter flight FI 204 from Keflavík to Copenhagen on 4 January, with a scheduled departure from Keflavík at 07:35 and arrival in Copenhagen at 11:45. All times stated are local times at the respective airports. However, flight FI 602 was subject to a delay of 79 minutes, which was caused by necessary security measures after a passenger who had checked in a bag for the flight failed to present themselves for boarding. As a result, the bag was unaccompanied and had to be removed. It should be noted that the airline took all necessary measures to locate the passenger in question in order for the flight to depart without delay. However, when it became clear that the passenger could not be located in time, the bag had to be identified and removed from the aircraft. Due to the location of the bag in the aircraft's cargo hold, this process took considerable time. Consequently, the flight experienced a departure delay of 110 minutes (according to the flight log enclosed with the airlines response the departure delay was 65 minute, it is due to the fact that the delay after the aircraft was off block is not included). The aircraft had to taxi/wait for take off clearance for 45 minutes before being able to take off at 02:30 GMT, whereas the scheduled departure time was 00:40 GMT. The aircraft was able to regain some time en route to

Keflavík; therefore, the total delay upon arrival was 79 minutes and the flight arrived at the airport in Keflavík at 07:44 AM GMT, which was 10 minutes after the connecting flight of the complainants had departed ...

Accordingly, across international, European, and Canadian aviation security frameworks, the handling of unaccompanied baggage is governed by mandatory, safety-driven rules, under which the transport of such baggage is permitted only where the applicable security authority determines that the required screening measures have been fully satisfied. It therefore follows that the airline was obliged to remove the baggage from the aircraft, thereby nullifying the risk imposed by a third-party actor, namely the passenger who had checked in the bag but failed to present themselves for boarding. It is important to note that, according to case law, the acts of a passenger which delay a flight may be considered to be outside the airline's control and, in principle, not foreseeable. In this regard, reference is made to the judgment of the Court of Justice of the European Union in case C-74/19, in particular the principles that can be drawn from paragraphs 42 and 43. Icelandair argues that it cannot be deemed foreseeable that a passenger who has checked in a bag for a flight does not show up for boarding in time, thereby necessitating the search for and removal of the bag. Icelandair further argues that such circumstances are not inherent in the normal exercise of the activity of an air carrier and are outside the carrier's control as the airlines cannot control the actions of a passengers. In this regard, Icelandair refers to recital 14 of Regulation (EC) No 261/2004, according to which security risks may, in particular, be regarded as extraordinary circumstances, as confirmed by the judgment in case C-549/07, paragraph 21. As previously mentioned, Icelandair's staff made efforts to locate the passenger, thereby minimising the delay. Accordingly, the carrier implemented reasonable measures in order to mitigate the negative effects of the circumstances. Furthermore, as previously stated, the complainant was provided with the alternative flight FI 204 on the following day, which was the earliest possible flight available. Consequently, reasonable measures were also implemented to transport the complainant to the final destination as soon as possible.

SGS sendi kvartendum svar FI til umsagnar þann 5. maí 2026. Í svari kvartenda kom fram:

I respectfully disagree with the classification of this event as an extraordinary circumstance under Article 5(3) of Regulation (EC) No 261/2004.

Situations involving no-show passengers and the subsequent removal of checked baggage are inherent in the normal operation of an airline. Such events are foreseeable and form part of standard safety and operational procedures.

According to the case law of the Court of Justice of the European Union, only events that are not inherent in the normal exercise of the activity of the air carrier and are beyond its actual control may qualify as extraordinary circumstances.

In this case, the event described by Icelandair does not meet those criteria.

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. FI602 frá Tórontó til Kaupmannahafnar með millilendingu í Keflavík þann 3. janúar 2026 og að komu kvartenda á lokaáfangastað seinkaði um sólarhring. Álitæfni 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.

Samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar (EB) nr. 261/2004 teljast aðeins þær aðstæður óviðráðanlegar sem annars vegar eru ekki hluti af eðlilegri starfsemi flugrekanda og hins vegar eru utan raunverulegrar stjórnunar hans. Af dómaframkvæmd Evrópudómstólsins leiðir að þessi skilyrði þurfa að vera uppfyllt samtímis til að undanþága frá bótaskyldu geti átt við.

Seinkun flugs sem stafar af því að finna þurfti og taka út farangur farþega sem mætti ekki í flugið er bein afleiðing af öryggis- og rekstrarferlum flugrekanda. Slíkar aðgerðir teljast fyrirsjáanlegur og eðlilegur þáttur í flugrekstri og falla innan ábyrgðar- og áhættusviðs flugrekanda. Þótt sú staðreynd að farþegi mæti ekki í flug sé utan raunverulegrar stjórnunar flugrekanda, telst slíkt atvik engu að síður hluti af eðlilegri starfsemi hans. Skilyrði þess að atvik sé ekki hluti af eðlilegri starfsemi flugrekanda er því ekki uppfyllt.

Að mati Samgöngustofu á tilvísun til dóms Evrópudómstólsins C-74/19 ekki við í þessu máli þar sem aðstæður í því máli voru ólíkar aðstæðum þessa máls.

Með vísan til framangreinds er það mat Samgöngustofu að seinkun flugsins teljist ekki til komin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar (EB) nr. 261/2004.

Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi FI samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna seinkunar á flugi FI602 þann 3. janúar 2026. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartenda um skaðabætur samþykkt.

Úrskurðarorð

Icelandair 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. FI602 þann 3. janúar 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 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, 1. júlí 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir