

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 14/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Air Baltic nr. BT170 þann 3. júlí 2025.**

#### **I. Erindi**

Þann 29. október 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. BT170 á vegum Air Baltic (AB) kl. 00:30 þann 3. júlí 2025 frá Keflavík til Vilnius með millilendingu í Riga. Áætlaður komutími var kl. 07:05. Fluginu seinkaði og kvartandi missti af tengiflugi sínu í Riga.

Í erindi kvartanda kom fram:

Because of the delay I missed my connecting flight to my final destination. The missed connecting flight was BT341 that departed at 07:35. The connecting flight was operated by a partner company, but I paid Airbaltic for both flights. I did not receive a letter or message about the missed flight. No assistance was offered.

Kvartandi fer 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 AB kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 30. október 2025. Í svari AB, sem barst þann 12. nóvember kom eftirfarandi fram:

Regarding delayed flight BT170 on the route Keflavik – Riga on July 3rd, 2025 (Flight) which led to Passenger missing next flight BT341 Riga – Vilnius.

Airline would like to explain you that Passenger's flight was delayed due to operational reasons which are considered as non-extraordinary circumstances. According to practice of European Court of Justice (please see, for example, European Court of Justice decision in case No. C-11/11 Air France SA against Heinz-Gerke Folkerts, Luz-Tereza Folkerts (2013)) passengers are entitled to receive compensation in case flight is delayed if they reach their destination three hours or later than scheduled time of arrival.

In addition Airline would like to confirm that, according to the provisions of the EU Regulation 261/2004, if a passenger not use an alternative flight provided by the airline in the event of a cancellation or long delay, they are not entitled to receive compensation for the disruption. This is because the regulation requires airlines to offer passengers assistance and alternative transportation, but it does not require passengers to accept these alternatives. Therefore, compensation applies only in case, if passengers who missed their connecting flight use the alternative flight or transportation provided by the airline.

In order to take Passenger to his final destination Airline would provide Passengers with alternative flight. According information Airline possess, as Passengers had chosen not to use Airline's alternative flight to Vilnius to reach the final destination.

However Airline would agree to compensate Passenger's bus ticket expenses for reaching his final destination after receiving purchase receipts.

Airline always looks at opportunities to bring passengers to their destinations as fast as possible through their own or partner's airlines' flights. Airline is not interested in delaying passengers to reach their destinations without offering the fastest possible flight, as any delay will result in additional financial costs for the Airline in providing care and possible compensation if the flight has not been delayed due to extraordinary circumstances. Flights' delay are a significant cost for the Airline, so the Airline always makes every effort to bring passengers to their destinations as fast as possible and minimize the inconvenience to them

SGS sendi kvartanda svar AB til umsagnar þann 12. nóvember. Í svari kvartanda kom fram að hann teldi að AB hafi ekki sýnt fram á óviðráðanlegar aðstæður.

Með tölvupósti þann 5. febrúar bað SGS AB um að senda afrit af tilboði félagsins til kvartanda um nýtt flug.

Í svari AB þann 19. febrúar kom fram:

According to the information available in our systems, the passenger did not contact the airline's call center or ticket offices in relation to this reservation. There is no record of inbound communication from the passenger requesting assistance or rebooking.

In situations where the last flight of the day to a specific destination is missed, it is the airline's practice to direct passengers to the airport ticket office, where available rebooking options and further assistance are provided on site. Our ground handling and ticket office staff are instructed to assist passengers in such cases and to offer the next available routing options.

Based on the available information, it appears that the passenger independently decided to travel to Vilnius without contacting the airline representatives at the airport or through our customer service channels to explore the offered alternatives.

### **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 kvartandi átti bókað far með flugi nr. BT170 frá Keflavík til Vilnius með millilendingu í Riga þann 3. júlí 2025 og að fluginu frá Keflavík seinkaði og kvartandi missti af tengiflugi sínu í Riga. Kvartandi kom sér sjálfur til Vilnius og var koma hans á lokaáfangastað um 12 tímum eftir áætlaðan komutíma. Í umsögn AB kemur fram að félagið telji bótaskyldu ekki vera fyrir hendi, þar sem kvartandi hafi ekki haft samband við félagið vegna endurbókunar á flugi sínu og þar sem bótaréttur samkvæmt reglugerð miðist við seinkun á komu til lokaáfangastaðar sem eigi ekki við vegna þess að kvartandi hafi gert eigin ráðstafanir. Af hálfu kvartanda kemur fram að félagið hafi ekki haft samband við hann til að bjóða nýtt flug.

Það er mat SGS að seinkun á fyrra flugi hafi verið orsök þess að farþegi missti af tengiflugi sínu. Þar sem um eina bókun var að ræða til lokaáfangastaðar virkjaðist skylda flugrekandans samkvæmt 8. gr. EB reglugerðar 261/2004 til að bjóða farþeganum nýtt flug á lokaáfangastað.

Sú skylda er virk skylda flugrekandans og er ekki háð því að farþegi óski sérstaklega eftir því eða leiti sjálfur til starfsfólks á flugvelli. Ekki verður fallist á að sú skylda falli niður á þeirri forsendu einni að kvartandi hafi ekki haft samband við flugrekandann í Riga.

Af gögnum málsins verður ekki ráðið að flugrekandinn hafi boðið farþeganum nýtt flug í samræmi við reglugerðina. SGS telur því að flugrekandinn hafi ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 8. gr. reglugerðar (EB) nr. 261/2004.

Er það mat SGS að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi AB samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna seinkunar á flugi AB þann 3. júlí 2025 þar sem seinkunin leiddi til þess að kvartandi kom á lokaáfangastað meira en 3 klukkustundum eftir áætlaðan komutíma. eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartanda um skaðabætur samþykkt.

## Úrskurðarorð

Air Baltic ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. BT170 þann 3. júlí 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. stjórnslulaga, 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, 30. apríl 2026

Ómar Sveinsson

Aldís Geirdal Sverrisdóttir