

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 65/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Neos SpA nr. NO7924 þann 18. janúar 2026.

I. Erindi

Þann 1. mars 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. NO7924 á vegum Neos SpA (NO) kl. 08:45 þann 18. janúar 2026 frá Akureyri til Tenerife. Áætlaður komutími var kl. 14:40. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 23:45 eða seinkun um rúmar níu klst. 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 NO kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 3. mars 2026. Í svari NO, sem barst þann 28. maí 2026 kom eftirfarandi fram:

As our reply given to the passengers against claim ticket n. 4132-2026 described, the delay of the flight was caused by adverse weather conditions affecting Keflavik airport on Sunday, January 18th.

The positioning flight NO8294, operated with aircraft B737-8 - registration EI-RZG, from Keflavik to Akureyri was delayed due to adverse weather conditions at departure airport (KEF) consisting in crosswind component outside limits thus preventing the aircraft from taking off safely.

Departure KEF-AEY was postponed until weather conditions improvement and after crew change for FTL requirements; consequently, the departure AEY-TFS was delayed for the same reason. The flight NO7294 registered the following delay at final destination (TFS):

STA TFS: 14.40 UTC/LT

ATA TFS: 23.51 UTC/LT

Attached please find the related TLBs, JLs and weather bulletins provided by our OCC supporting the facts described.

We point out that the aircraft EI-RZG was standing in KEF from the previous night so there was no reason for not having it ready for the departure if the weather wouldn't have been adverse.

In cooperation with local ground handling and the tour operator, Neos arranged the assistance required by distributing snack vouchers to the passengers (invoice attached).

As the above-described weather reasons are listed as external and unpredictable events (point 10 of the European Commission Preliminary List, 2013), the carrier is exempted from compensation payment under Reg (EC) n. 261/2004, article 5, paragraph 3.

All compensation requests were consequently rejected.

SGS sendi kvartendum svar NO til umsagnar þann 28. maí 2026. Svar barst ekki frá kvartendum.

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. NO7924 frá Akureyri til Tenerife þann 18. janúar 2026 og að fluginu seinkaði um rúmar 9 klst. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartendum 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 kvartendum megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn NO til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 18. janúar 2026 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu NO að seinka flugi kvartendum. Sérfræðingur flugrekstrardeildar staðfesti framlögð gögn NO.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartendum nr. NO7924 þann 18. janúar 2026 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Að mati SGS hefur NO 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.

Ú r s k u r ð a r o r ð

Kröfum kvartendum um staðlaðar skaðabætur úr hendi Neos SpA vegna seinkunar á flugi nr. NO7924 þann 18. janúar 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, 11. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir