Úrskurður

Samgöngustofu nr. 68/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI642 þann 6. mars 2026.

I. Erindi

Þann 20. mars 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI642 á vegum Icelandair (FI) kl. 19:40 þann 6. mars 2026 frá Baltimore til Zurich með millilendingu í Keflavík. Áætlaður komutími var kl. 12:05. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 19:10 eða seinkun um sjö klst. eftir áætlaðan komutíma.

Í erindi kvartenda kom m.a. fram:

> Upon arriving at KEF, we talked to the help desk for Icelandair. We were offered a hotel and transport as well as another flight the following day, but due to our time constraints as well as trip incidentals, this was not going to work for us. Our flight was the only one from KEF to Zurich that was canceled that day, so we re-booked our own one way trip from KEF to Zurich after being told by the help desk that this cost would be reimbursed. flights we booked from KEF to ZRH were within a few hours of our originally scheduled flight. This fact alone proves that Icelandair's denial due to weather is not valid because other flights were operating without issue. In addition, it also shows that they failed to offer a timely alternative for rerouting, considering other flights were open on the same day. They denied us our refund due to EU Regulation 261/2004. As the regulation states, an airline is legally required to offer you a choice between a refund OR rerouting to your final destination at the earliest opportunity. Given that other airlines were operating while Icelandair chose not to and there were open seats available on those flights, the earliest opportunity was not offered, which is why we ultimately booked our own flights to our final destination to Zurich

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 20. mars 2026. Í svari FI, sem barst þann 13. apríl 2026 kom eftirfarandi fram:

> Vísað er í kvörtun með tilvísunarnúmer 26031518 vegna seinkunar á flugi FI 642 frá Baltimore til Keflavíkur þann 6. mars sl. Umrætt flug var upphaflega með áætlaðan

brottfara tíma klukkan 19:40 6. mars að staðartíma í Baltimore, en klukkan 00:40 að miðtíma (GMT) þann 7. mars og var áætluð lending í Keflavík klukkan 6:30 (GMT sem einnig er staðartími í Keflavík), framvegis verður notast við GMT tíma. Þann 6. mars var hins vegar tekin ákvörðun um að seinka brottför á fluginu til þess að flugið kæmi inn til lendingar á Keflavíkurflugvelli klukkan 10 þann 7. mars. Var ákvörðunin tekin á grundvelli veðurspár sem var gefin út þann 6. mars og spáði fyrir um miklum vindstyrk, krossvindi lélegu skyggni og lágri skýjahulu, sbr. eftirfarandi spá: …

Veðuraðstæður á Keflavík á þeim tíma sem flug FI 642 átti að koma inn til lendingar voru í takt við áður útgefna spá þar sem vindhviður fóru vel yfir 50 hnúta. Vind fór síðan að lægja eftir klukkan 9:30. Sjá gögn í viðhengi þessu til staðfestingar.

Umrædd seinkun á flugi FI 642 var þess valdandi að kvartandi missti af tengiflugi sínu til Zurich, flug FI 568 sem var með brottfaratíma klukkan 7:20 þann 7. mars. Kvartandi lagði sjálfur út fyrir flugmiðum til Zurich með flugi EDW 301, sem var framkvæmt af flugrekandanum Edelweiss Air og var koma á áfangastað klukkan 19:10 að staðartíma. Nam því seinkun við komu á lokaáfangastað 7 tímum og fimm mínútum (upphaflegur áætlaður komutími var klukkan 12:05 að staðartíma). Félagið hefur fallist á að endurgreiða kvartanda þann kostnað sem hlaust að því að kvartandi lagði sjálfur út fyrir flugmiða með Edelweiss Air.
Þannig er ljóst að kvartanda var útvegað far við fyrsta mögulega tækifæri á lokaáfangastað í samræmi við áskilnað b- liðar 1. mgr. 8. gr. regulgerðar EB nr. 261/2004 (hér eftir reglugerðin)

Afstaða félagsins er því sú að hafna beri kröfu kvartanda um staðlaðar bætur, þar sem seinkunin var tilkomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 14. inngangstöluliðar og 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Félagið vill ítreka mótmæli sín gegn því að mál sem varða það þegar farþegi missir af tengiflugi vegna seinkunar á fyrra flugi í sömu bókun, séu afgreidd með þeim hætti að dregin sé frá heildarseinkun sú seinkun sem varð á fyrra flugi sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna og það varði bótaskyldu flugrekanda ef sá tími sem eftir stendur nemi meira en þremur klukkustundum.
Vísar félagið til fyrri svara félagsins sem varða samskonar mál þar sem m.a. er rakið að ofangreind aðferðarfræði víki frá fyrri stjórnsýsluframkvæmd, hún sé ekki í samræmi við dómaframkvæmd í nágrannalöndum og í henni felist ómálefnalegur og handahófskenndur grundvöllur fyrir bótaskyldu flugrekanda.

SGS sendi kvartendum svar FI til umsagnar þann 14. apríl 2026. Efnislegar athugasemdir bárust ekki frá kvartendum.

Krafa kvartenda um endurgreiðslu á kostnaði var leyst á málsmeðferðartíma.

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. FI642 frá Baltimore til Zurich með millilendingu í Keflavík þann 6. mars 2026 og að komu kvartenda á áfangastað seinkaði um sjö 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 Keflavík þann 6. mars 2026 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu FI að seinka flugi kvartenda. Sérfræðingur SGS staðfesti framlögð gögn FI.

Þótt fallist verði á að veðuraðstæður í Keflavík hafi haft áhrif á komu flugs FI642 til Keflavíkur verður ekki fram hjá því litið að tengiflug kvartenda, FI568 frá Keflavík til Zurich, fór samkvæmt áætlun eða án þeirrar röskunar sem vísað hefur verið til. Af gögnum málsins verður því ekki ráðið að veðuraðstæður hafi komið í veg fyrir framkvæmd þess flugs sem kvartendur áttu að taka frá Keflavík til lokaákvörðunarstaðar. Við mat á bótaskyldu ber, í samræmi við sjónarmið Evrópudómstólsins í máli C-315/15, Pešková og Peška, að meta hvort sá hluti seinkunar á komu kvartenda til lokaákvörðunarstaðar sem ekki verður rakinn beint til óviðráðanlegra aðstæðna nægi til að stofna bótarétt samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Samkvæmt gögnum málsins bauð FI kvartendum hótel, flutning og flug til Zurich daginn eftir. Kvartendur ákváðu hins vegar sjálfir að kaupa far með öðrum flugrekanda til Zurich sama dag og komu á lokaákvörðunarstað kl. 19:10, eða sjö klukkustundum og fimm mínútum eftir upphaflega áætlaðan komutíma. FI hefur fallist á að endurgreiða þann kostnað sem kvartendur lögðu út fyrir vegna þeirrar ráðstöfunar. Sú endurgreiðsla breytir þó ekki mati á því hvort skilyrði staðlaðra skaðabóta séu uppfyllt, enda liggur fyrir að kvartendur urðu fyrir meira en þriggja klukkustunda seinkun við komu á lokaákvörðunarstað. Þrátt fyrir að seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna sé dregin frá.

Kvartendur komu 7 klst. og 5 mínutum of seint á lokaáfangastað. Að mati SGS hefur FI ekki sýnt fram á að öll seinkun kvartenda við komu á lokaákvörðunarstað verði rakin til óviðráðanlegra aðstæðna. Þá hefur FI ekki sýnt fram á að félaginu hafi ekki verið unnt, þrátt fyrir að gera allar eðlilegar ráðstafanir, að takmarka afleiðingar röskunarinnar með því að koma kvartendum til Zurich fyrr en daginn eftir. Í því sambandi má benda á að flug kvartenda frá Keflavík til Zurich fór á venjulegum tíma og að kvartendur gátu sjálfir útvegað sér flug til lokaákvörðunarstaðar sama dag.

Þegar sá tími sem rekja má til veðuraðstæðnanna (3,5 klst.) er dreginn frá heildarseinkuninni, sem nam sjö klukkustundum og fimm mínútum, stendur eftir seinkun um 3 klst. og 35 mínútur á lokaáfangastað.

Sú seinkun er meiri en þrjár klukkustundir. Þá hefur Icelandair ekki sýnt fram á að félagið hafi viðhaft allar eðlilegar ráðstafanir til þess að takmarka seinkunina frekar en að bjóða flug næsta dag enda voru sæti tiltæk með öðrum flugrekanda til Zürich sama dag.

Með vísan til framangreinds er það niðurstaða SGS að FI hafi ekki sýnt fram á að skilyrði undanþágu frá bótaskyldu samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 séu uppfyllt. Þar sem seinkun kvartenda við komu á lokaákvörðunarstað nam meira en þremur klukkustundum eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar uppfyllt. Er krafa kvartenda um staðlaðar skaðabætur því samþykkt.

Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur hverjum skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á komu þeirra á lokaákvörðunarstað í tengslum við flug nr. FI642 þann 6. mars 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. stjórnsýslulaga, 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, 5. nóvember 2026

Ómar Sveinsson Kristín Helga Markúsdóttir