

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 60/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Delta Airlines nr. DL247 þann 12. ágúst 2022.

I. Erindi

Þann 20. febrúar 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. DL247 á vegum Delta Airlines (DL) kl. 11:15 þann 12. ágúst 2022 frá Keflavík til Fort Lauderdale með millilendingu í New York. Áætlaður komutími var kl. 13:15. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 14:30 degi seinna eða seinkun um rúman sólarhring.

Í erindi kvartanda kemur m.a. fram:

Flug DL247 frá Keflavík til JFK seinkaði umfram tímamörk og olli því að við misstum tengiflugið DL2763 til Fort Lauderdale. Delta endurbókaði okkur daginn eftir. Heildarseinkun til lokastaðar(FLL) var eitthvað um 24 klst. Þar sem ferðin hófst í EES-ríki og um langflug er að ræða, teljum við okkur eiga rétt á €600 á farþega í staðlaðar bætur samkvæmt EC261/2004.

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 DL kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 25. febrúar 2026 og þegar ekkert svar barst frá DL var beiðnin ítrekuð þann 23. mars 2026. Ekkert svar barst frá DL. Í samskiptum við kvartendur svaraði DL á þann veg að svo langt væri liðið frá fluginu að félagið gæti ekki samþykkt bætur.

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. DL247 frá Keflavík til Fort Lauderdale með millilendingu í New York þann 12. ágúst 2022 og að fluginu seinkaði um rúman 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.

Sönnunarbyrðin um hvort óviðráðanlegar aðstæður séu fyrir hendi hvílir alfarið á flugrekanda, sbr. orðalag 3. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004 þar sem segir að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst [eða því seinkað] sökum óviðráðanlegra aðstæðna. Við meðferð málsins hefur DL ekki orðið við beiðni SGS um umsögn. Með hliðsjón af frásögn kvartanda og öðrum gögnum málsins er ljóst að um bótaskylda seinkun hafi verið að ræða skv. 7. gr. reglugerðarinnar.

Vegna svars DL til kvartenda vill SGS taka það fram að skv. leiðbeiningum ESB um framkvæmd reglugerðar 261/2004¹ þá eiga lög um fyrningafrest í hverju landi við og á Íslandi er sá frestur fjögur ár.

9.2. Time limit for bringing an action under Regulation (EC) No 261/2004 Regulation (EC) No 261/2004 does not set time limits for bringing an action before the national courts. This issue is subject to the national legislation of each Member State on the limitation of action. The 2-year limitation of action under the Montreal Convention is not relevant to claims brought under Regulation (EC) No 261/2004 and does not affect Member States' national legislation because the compensation measures laid down by Regulation (EC) No 261/2004 fall outside the Convention's scope as they aim to address an inconvenience suffered by passengers, while remaining additional to the system for damages laid down by the Convention. Hence, the deadlines may differ between Member States (175).

Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi DL samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna seinkunar á flugi DL þann 12. ágúst 2022. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartanda um skaðabætur samþykkt.

Úrskurðarorð

Delta Airlines 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. DL247 þann 12. ágúst 2022.

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.

¹ [Commission Notice – Interpretative Guidelines on Regulation \(EC\) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights and on Council Regulation \(EC\) No 2027/97 on air carrier liability in the event of accidents](#)

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, 24. júní 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir