

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 34/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI586 þann 28. október 2025

I. Erindi

Þann 5. nóvember 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI586 á vegum Icelandair (IA) kl. 08:40 þann 28. október 2026 frá Keflavík til Alicante. Áætlaður komutími var kl. 15:10. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 21:00 eða seinkun um sjö klst. og 11 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

Í erindi kvartenda kemur fram:

Ég átti bókað flug með Icelandair til Alicante (Spánar) þann 28. október 2025. Bókunarúmer 48Y2SP og flugnúmer FI586. Áætlaður brottfarartími var kl. 08:40 og komutími kl. 15:10. Flugid fór hins vegar ekki í loftið fyrr en kl. 15:30 og lenti um kl. 21:00. Öllum skilyrðum Reglugerðar (EB) nr. 261/2004 um bótarétt farþega vegna seinkana er því fullnægt. Við innsendingu kröfunnar til Icelandair birtist þó tilkynning þess efnis að bótaréttur væri ekki fyrir hendi með vísan til 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, þar sem um væri að ræða „óviðráðanleg atvik“ vegna veðurs. Ég leyfi mér að benda á að umrætt undanþáguákvæði hefur verið túlkað mjög þröngt í dómaframkvæmd Evrópuþómsstólsins. Í málinu Eglitis og Ratnieks gegn Lettlandi (C-294/10) kom skýrt fram að einungis raunverulega óvenjulegar og ófyrirsjáanlegar veðuraðstæður, sem eru utan stjórnar flugrekanda, geti réttlætt undanþágu frá bótaskyldu. Dómurinn útilokaði með því flestar hefðbundnar veðuraðstæður sem grundvöll slíkrar undanþágu og setti hátt viðmið fyrir hvað telst „extraordinary circumstances“. Í því tilviki sem hér um ræðir, voru farþegar komnir um borð og búið að tilkynna brottför þegar tafir urðu vegna skipulagslegra þátta og bilana í jarðþjónustu, ekki vegna veðurs. Flugmaður vélarinnar upplýsti farþega um að tæki til þjónustu vélarinnar hefði bilað og að annað ruðningsmoksturstæki hefði orðið olíulaust. Að auki flugu og lentu aðrar vélar Icelandair og annarra flugrekenda á sama tíma án vandræða. Þannig frestaðist flugtak í sífellu með þeim skilaboðum að við værum að fara í loftið á hverri stundu.

Orsök þess að við komumst ekki í loftið hafði því ekkert með veðrið að gera heldur skort á skipulagi, enda ef um raunverulegt óveður hefði verið að ræða þá hefðu farþegar að öllum líkindum ekki fengið slíkt vilyrði og fluginu strax aflýst um morguninn. Að teknu tilliti til íslenskra aðstæðna, þar sem veðurbreytileiki er hluti af eðlilegum rekstrargrundvelli, verður ekki talið að um hafi verið að ræða ófyrirsjáanlegar og óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Ég fer því vinsamlegast fram á að ákvörðun verði endurskoðuð og bótagreiðsla samþykkt í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar.

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 IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 6. nóvember 2025. Í svari IA, sem barst þann 4. desember 2025, kom eftirfarandi fram:

Umræddu flugi seinkaði vegna hins gríðarlega og fordæmislausu fannfergis sem setti nánast allt úr skorðum á höfuðborgarsvæðinu og nágrenni þess þann daginn. Keflavíkurflugvöllur fór ekki varhluta af vetrarfærðinni og því miður hafði þetta töluverð áhrif á flugumferð. Það fer í raun best á því að láta veðurgögnin frá deginum tala sínu máli en meðfylgjandi má finna upplýsingar um ástand á flug- og akbrautum á Keflavíkurflugvelli (snowtam) auk veðurgagna (Metar Taf) og annarra fylgigagna. Það er þó vert að ávarpa stuttlega þau atriði sem koma fram í kvörtuninni en kvartandi vísar að atriðum sem hann telur að hafi farið úrskeiðis við afgreiðslu og umhirðustörf á flugvellingum.

Í því samhengi vill félagið koma því á framfæri að rötina að vandanum sem skapaðist þann 28. október má eingöngu rekja til vetrarfærðarinnar og ástandsins á stæðum og flug- og akbrautum. Sem dæmi má nefna að í einhverjum tilfellum reyndist nauðsynlegt að afisa oftast en einu sinni vegna þess að umferðartafir á flugvellingum í bland við mikla sjókomu ollu því að flugvélin komst ekki nægjanlega fljótt á loft eftir fyrri afisun. Þá kom tímabil þar sem flugbrautinni var lokað vegna vandkvæða við snjóhreinsun og ruðning, en eins og áður segir voru aðstæður mjög erfiðar þennan daginn. Ástandið á stæðum og akbrautum var svo til þess fallið að hægja verulega á hefðbundnum afgreiðslustörfum.

Þá áréttar félagið að atriði eins og snjóruðningur og hreinsun á flug- og akbrautum er ekki á forræði eða ábyrgð flugrekanda. Afstaða félagsins er því að það voru veðuraðstæður en ekki skipulagslegir þættir sem ollu röskunum á flugi FI 568 þann 28. október sl. og því var seinkunin tilkomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Með vísan í ofangreint er það afstaða félagsins að hafna beri kröfum kvartanda.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 4. desember 2025. Í svari kvartanda kom fram:

Kvartandi vill koma á framfæri nokkrum ábendingum við umsögn Icelandair;

Þröng túlkun á "óviðráðanlegum atvikum"

Í umsögn Icelandair kemur fram að seinkun flugs FI586 megi rekja til „gríðarlegs og fordæmalaus fannfergis“ og að um hafi verið að ræða óviðráðanlegt atvik í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar (EB) nr. 261/2004. Kvartandi telur rétt að áréttu að dómstólar Evrópusambandsins hafa ítrekað túlkað þetta undanþáguákvæði mjög þröngt, þannig að

aðeins aðstæður sem eru raunverulega óvenjulegar, ófyrirsjáanlegar og utan eðlilegrar rekstraráhættu flugrekanda falli þar undir.

Í dómafordæmum Evrópudómstólsins, einkum *Wallentin-Hermann v. Alitalia og Eglitis og Ratnieks v. Latvia*, hefur verið lögð rík áhersla á að flugrekandi geti ekki byggt á undanþágunni þegar atvik eru hluti af venjubundnum rekstri eða fyrirsjáanlegum aðstæðum, jafnvel þótt þau valdi rekstrarörðugleikum. Af dómaframkvæmdinni leiðir að flugrekandi þarf að sýna fram á að atvikið hafi verið ófyrirsjáanlegt, óvenjulegt og ekki á færi hans að koma í veg fyrir með skynsamlegum ráðstöfunum.

Af framangreindu má ráða að veður getur aðeins talist óviðráðanlegt atvik ef það er fordæmalaust í almennum skilningi og slíks eðlis að það geri eðlilegan flugrekstur ómögulegan. Undanþáguákvæðið ber að túlka þröngt og neytendum í hag og verða því lagðar strangar kröfur til þess að flugrekandi sanni að aðstæður falli innan þessa þrönga ramma.

Var veðrið „gríðarlegt og fordæmalaust“ í skilningi EU reglugerðar 261/2004?

Kvartandi bendir á að fyrir liggur að flugstarfsemi á Keflavíkurlflugvelli hélst opinn um morguninn. Vélar Icelandair og annarra flugfélaga fóru þannig í loftið og Easy Jet náði að lenda og fara í loftið í þessum veðurglugga. Af þessum staðreyndum verður að mati kvartanda ekki annað ráðið en að veðuraðstæður hafi ekki verið þess eðlis að þær stöðvuðu flugumferð almennt, enda væri slíkt grundvallarskilyrði fyrir því að veður gæti talist óviðráðanlegt atvik í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar og dómaframkvæmdar, þar á meðal *Eglitis og Ratnieks v. Latvia*.

Að mati kvartanda ber því að horfa til þess að hér var um að ræða venjubundna íslenska vetrarfærð, sem fellur innan eðlilegra og fyrirsjáanlegra rekstrarskilyrða íslenskra flugrekanda og af þeim sökum hvorki óvenjulega né ófyrirsjáanlega í skilningi reglugerðarinnar. Íslenskir flugrekstraraðilar geta almennt ekki borið fyrir sig slík veðurskilyrði sem óviðráðanleg nema þau séu þess eðlis að þau valdi algerri stöðvun allrar flugumferðar.

Þá vekur sérstaka athygli sú staðreynd að farþegar FI586 voru látnir ganga um borð og fengu ítrekaðar tilkynningar um að flugtak væri yfirvofandi. Ef veðrið hefði í raun verið svo fordæmalaust að það félli undir undanþáguákvæði reglugerðarinnar hefði farþegum varla verið hleypt um borð og fluginu þá með réttu aflýst strax um nóttina eða að morgni. Styður þetta þá niðurstöðu að veður hafi ekki verið raunveruleg orsök seinkunarinnar.

Tilvísun til snjómoksturstækja og bílana

Í ljósi þeirra gagna og upplýsinga sem lágu fyrir um borð í flugi FI586 sem og framangreindu, verður að ráða að raunveruleg orsök seinkunarinnar laut að vandkvæðum við snjóhreinsun og rekstur þeirra tækja sem sinna þjónustu á flugvöllinum. Farþegar fengu meðal annars þær skýringar að snjómoksturstæki hefðu annaðhvort bilað eða reynst ekki tiltæk, sem leiddi til endurtekinna tafa. Slíkt bendir til

Þess að seinkunin hafi stafað af rekstrarlegum þáttum en ekki af óviðráðanlegum eða fordæmalausum veðuraðstæðum.

Ljóst er að slíkt getur ekki fallið undir undanþáguákvæði 3. mgr. 5. gr., enda ráðið af dómaframkvæmd Evrópudómstólsins, sbr. framangreint að bilun í búnaði, ófullnægjandi viðhald eða skortur á tiltækum úrræðum telst til eðlilegrar rekstraráhættu flugrekenda eða þeirra sem starfa á hans vegum. Aðstæður af þessum toga eru þannig hvorki ófyrirsjáanlegar né óvenjulegar í skilningi reglugerðarinnar og geta því ekki réttlætt undanþágu frá bótaskyldu, jafnvel þótt veður hafi skapað aukið álag á búnaðinn.

Niðurstaða

Þegar litið er til þess að veðuraðstæður stöðvuðu hvorki flugumferð almennt né hindruðu önnur flug til eða frá vellinum, og að orsök tafarinnar laut í reynd að bilunum og skorti á nauðsynlegum tækjum, verður að mati kvartanda að leggja til grundvallar að hér hafi verið um raunverulega seinkun að ræða sem fellur innan ábyrgðarsviðs flugrekanda. Undanþáguheimild 3. mgr. 5. gr. á því ekki við og ber að líta á málið sem bótaskyldt samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar.

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. FI586 frá Keflavík til Alicante þann 28. október 2025 og að fluginu seinkaði um sjö klst. og 11 mínútur. Álitafni 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 flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn IA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 28. október 2025 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að seinka flugi kvartenda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS staðfesti framlögð veðurgögn um aðstæður á flugvellinum.

Samkvæmt h-lið gr. 5.2.2 af leiðbeiningum ESB um framkvæmd reglugerðar 261/2004¹ telst seinkun eða aflýsing flugs vegna álags á flugvelli af völdum erfiðra veðurskilyrða sem óviðráðanlegar aðstæður.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartenda nr. FI586 þann 28. október 2025 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Að mati SGS hefur IA þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Úrskurðarorð

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

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Ícelandair vegna seinkunar á flugi nr. FI586 þann 28. október 2025 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, 21. maí 2026

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson