

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 97/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI685 þann 9. júní 2025

I. Erindi

Þann 3. júlí 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi áttu bókað far með flugi nr. FI685 á vegum Icelandair (IA) kl. 10:30 þann 9. júní 2025 frá Keflavík til San Diego með millilendingu í Seattle. Áætlaður komutími var kl. 16:30. Fluginu seinkaði og kvartandi missti af tengiflugi sínu en fékk nýtt flug og raunverulegur komutími var kl. 20:20 eða seinkun um þrjár klst. og 50 mínútur eftir áætlaðan komutíma.

Í erindi kvartanda kemur fram:

My journey on June 9th was booked entirely through Icelandair under booking reference BOI563, from Keflavik to San Diego via Seattle. All flights were part of a single reservation. Original itinerary: Flight FI685 (Icelandair) from Keflavik (KEF) to Seattle (SEA) • Scheduled departure: 10:30 • Actual departure: 11:27 • Scheduled arrival: 11:25 • Actual arrival: 12:15 Flight AS1198 (Alaska Airlines) from Seattle to San Diego (SAN) • Scheduled departure: 13:44 • Scheduled arrival: 16:30 Due to the late arrival of FI685 and the time needed to collect baggage and pass through TSA screening, I missed flight AS1198. I was therefore rebooked by Icelandair (as confirmed in writing) onto the following flight: Replacement flight: AS1146 • Scheduled departure: 16:16 • Actual departure: 17:56 • Scheduled arrival: 19:01 • Actual arrival: 20:17 This means that I arrived at my final destination, San Diego, at 20:17 instead of 16:30, resulting in a total delay of 3 hours and 47 minutes. Despite Icelandair rebooking me and acknowledging responsibility for the journey, they have denied my compensation request, incorrectly claiming that the delay was under 3 hours and that Alaska Airlines is responsible. However, as all flights were booked under a single reservation and the journey originated in an EEA country (Iceland), Icelandair remains the contracting carrier and is liable for compensation under EU261/2004. I respectfully request to review this case and assist in enforcing my right to compensation.

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 IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 7. júlí 2025. Í svari IA, sem barst þann 28. ágúst 2025, kom eftirfarandi fram:

This Case has been Approved with Payment and an E-mail requesting payment details has been sent. Approve message: I refer to your case with IC ETRA

We are sorry to learn of the delay you suffered on your recent travels with Icelandair and Alaska Airlines.

We have had the opportunity to review your case and it is apparent that you arrived at your final destination with flight AS 1146 at 19:01 instead of 16:30 (original time)

As has been established in European jurisprudence, passengers, suffering delays which exceed 3 hours, are, in fact, entitled to compensations as provided for in Art. 7 of Regulation EC No. 261/2004. However, when a delay on long flights does not exceed 4 hours, carriers may reduce the compensation amount by 50%.

With reference to that of the above, you are, therefore entitled to 300 EUR in compensation.

Please fill out any appropriate information by following the payment link provided below to finalize the compensation process. We will then close your case with ICETRA.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 22. ágúst 2025. Í svari kvartanda kom fram:

Thank you for your response.

However, I must respectfully object to Icelandair's continued misrepresentation of the actual arrival time of flight AS1146. They have repeatedly stated that the flight landed at 19:01, which is factually incorrect and misleading.

As I have already provided, and hereby reattach, official flight tracking data from Flightradar24 shows that AS1146 landed at 20:17 on June 9, 2025. My originally scheduled arrival time was 16:30, which resulted in a total delay of 3 hours and 47 minutes.

While I acknowledge that this delay falls below the 4-hour threshold that Icelandair refers to, I must emphasize that Article 7(2) of Regulation EC 261/2004 clearly states that a 50% reduction in compensation is only permissible if the rerouted flight arrives less than 3 hours later than the originally scheduled arrival. Since my delay exceeded 3 hours, full compensation applies.

This is supported by established jurisprudence, including CJEU case C-832/18 (TAP Portugal), which confirms that a rerouted passenger is entitled to full compensation if they reach their final destination with a delay of more than 3 hours — particularly when the airline fails to manage the situation transparently or misrepresents key facts.

I also wish to formally clarify the reason I rejected Icelandair's offer:

It is not a matter of preference or negotiation — it is because their offer is based on false arrival time data and an incorrect interpretation of the applicable legal standard. Icelandair continues to claim the flight arrived at 19:01 even after being provided with hard evidence proving otherwise.

SGS bauð IA að endurskoða afstöðu sína í samræmi við svar kvartanda með tölvupósti þann 28. ágúst 2025. Í svari IA þann 4. september kom fram:

Líkt og kvartandi nefndir sjálfur þá var heildaseinkun undir 4 klst og því ítrekast áðurnefnt svar, greiðslulinkur verður sendur áfram til kvartanda.

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. FI685 frá Keflavík til San Diego þann 9. júní 2025 með millilendingu í Seattle. Fluginu frá Keflavík seinkaði þannig að kvartandi missti af tengiflugi sínu nr. AS1198 í Seattle. Kvartanda var því útvegað nýtt flug, nr. AS1146, frá Seattle til San Diego. Áætlaður komutími upphaflegs flugs var kl. 16:30 en nýja flugið var komið á staði í San Diego kl. 20:20. Kvartandi kom því á áfangastað með þriggja klukkustunda og 50 mínútna seinkun. Bótaskylda er því fyrir hendi í máli þessu, sbr. c-liður 1. mgr. 7. gr. og 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Álitaefni þessa máls er hvort IA sé heimilt að lækka bætur kvartanda um 50% þar sem seinkun á lokaáfangastað var undir fjórum klukkustundum, sbr. c-lið 2. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Á grundvelli ákvæðisins er flugrekanda heimilt að lækka skaðabætur samkvæmt 1. mgr. sömu greinar um 50%, ef farþegi kemur á lokaáfangastað innan fjögurra klukkustunda frá áætluðum komutíma, þegar um er að ræða flug sem er lengra en 3.500 km. Fjarlægð milli Keflavíkur og San Diego er yfir 3.500 km og fellur flugið þar af leiðandi undir ákvæðið. Þar sem kvartandi kom á lokaáfangastað með 3 klst. og 50 mínútna seinkun, þ.e. innan fjögurra klukkustunda frá áætluðum komutíma, er IA heimilt að lækka greiðslu staðlaðra skaðabóta um 50% með vísan til framangreindra ákvæða.

Samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar nema staðlaðar skaðabætur vegna fluga yfir 3.500 km 600 evrum. Með því að beita lækkunarheimild 2. mgr. 7. gr. nemur bótaréttur kvartanda því 300 evrum. Kröfu kvartanda um fullar staðlaðar skaðabætur úr hendi IA vegna seinkunar á fluginu er því hafnað en IA ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að fjárhæð 300 evrur. Er það í samræmi við boð IA til kvartanda í málinu.

Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 300 evrur skv. c-lið 2. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. FI685 þann 9. júní 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. stjórnáslulaga, 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, 18. nóvember 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson