

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 72/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Lufthansa nr. LH1121 þann 27. mars 2026.

I. Erindi

Þann 1. apríl 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. LH1121 á vegum Lufthansa (LH) kl. 11:25 þann 27. mars 2026 frá Madrid til Keflavíkur með millilendingu í Frankfurt. Áætlaður komutími var kl. 10:35. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 10:35 næsta dag eða sólarhrings seinkun 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. Kvartendur fara fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi LH kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 7. apríl 2026. Í svari LH, sem barst þann 8. apríl 2026 kom m.a. fram:

We ask for your understanding that situations such as the flight irregularity in this particular case lie outside the sphere of influence of the airlines and unfortunately could not be prevented.

Therefore, we exonerate ourselves from liability in accordance with the stipulations of Article 5 Paragraph 3 of Regulation (EC) 261/2004 and we must decline your request for compensation.

Art 8 of (EC) Regulation 261/2004

In case of a flight irregularity, Lufthansa offers the choice between:

(a) reimbursement of the ticket

(b) or re-routing under comparable transport conditions to the final destination at the earliest opportunity

(c) or re-routing under comparable transport conditions to the final destination at a later date at the passengers convenience, subject to availability of seats

The passengers were accommodated on the original flight, which was operated the next day, March 28, 2026.

Art 9 of (EC) Regulation 261/2004

We are offering our passengers care and assistance in case of an irregularity.

The passengers received a voucher for the MOXY Hotel in Frankfurt:

Additionally, the following receipts were provided:

> 22.50 EUR / Public transport / March 27, 2026

> 44.50 EUR / Food / March 28, 2026

> 87.90 EUR / Food / March 27, 2026

> 150 EUR / Hotel / March 27, 2026 to March 28, 2026

Lufthansa will cover the occurred costs for the transportation (22.50 EUR) and for the meals (132.40 EUR).

However, as a hotel voucher was provided, we can not be held liable for any additional expenses. The customers elected, of their own accord, to book alternative accommodation. Any costs incurred as a result of this decision are their sole responsibility.

Art 14 of (EC) Regulation 261/2004

Our passengers are informed about the passenger rights (eg check-in). Our passengers receive a handout in case of an irregularity. Art 14 of (EC) Regulation 261/2004 is observed.

Consequential costs

The claim for reimbursement of consequential costs (rental car costs upon arrival in Reykjavik / 870 EUR / Starting March 28, 2026 - Ending April 2, 2026) is not recoverable in accordance with our General Terms and Conditions of Carriage, according to which, pursuant to Art. 14.1.7, liability for consequential damages is excluded unless caused by gross negligence or willful misconduct, but also already in the absence of any fault. Gross negligence or even intent is obviously ruled out in the given circumstances. Also, such damages are not covered by the protective purpose of the contract of carriage.

Payment

A payment link of 154.90 EUR (care costs / transportation + meals) has been sent to the passengers on April 8, 2026. Please note that the payment may take up to ten days, once redeemed.

SGS sendi kvartendum svar LH til umsagnar þann 9. apríl. Í svari kvartenda kom fram:

Við erum ekki sátt við þá fjárhæð sem flugfélagið bauð okkur, þar sem hún nær eingöngu til kostnaðar vegna fæðis og samgangna.

Í boðinni greiðslu eru ekki innifaldir kostnaðir vegna húsaleigu og bílaleigu sem töpuðust vegna aflýsingar flugsins, samtals að fjárhæð 124,28 evrur (hlutfallslegur kostnaður vegna bílaleigu í Keflavík þann 27. mars sem nýttist ekki vegna aflýsingar flugsins) og 150 evrur vegna gistingar sem hafði verið greidd fyrirfram með komudegi 27. mars, þar sem gististaðurinn var í Keflavík, eins og skýrt kemur fram á þeim ljósmyndum og reikningum sem áður hafa verið sendir inn.

Jafnframt hefur okkur ekki verið bættur kostnaður að fjárhæð 5.000 krónur sem féll til vegna kvörtunarinnar hjá ICETRA (Samgöngustofu).

Að auki krefjumst við þeirra bóta sem okkur ber samkvæmt Evrópureglugerð (EB) nr. 261/2004 um réttindi flugfarþega, þar sem flugsamgöngur um Keflavíkurflugvöll voru opnar og starfsemi flugvallarins ekki stöðvuð.

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. LH1121 frá Madrid til Keflavíkur með millilendingu í Frankfurt þann 27. mars 2026 og að fluginu seinkaði um sólarhring. 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 SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn LH til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 27. mars 2026 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu LH að seinka flugi kvartenda. Sérfræðingur SGS staðfesti framlögð gögn LH.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartenda nr. LH1121 þann 27. mars 2026 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Að mati SGS hefur LH 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.

Réttur til þjónustu

Samkvæmt 1. mgr. 9. gr., sbr. 1. mgr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, skal flugrekandi bjóða farþegum, án endurgjalds, máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar, hótalgistingu þegar dvöl í eina eða fleiri nætur verður nauðsynleg, og flutning á milli flugvallar og gististaðar. Réttur til þjónustu samkvæmt ákvæðinu stendur sjálfstætt frá rétti til staðlaðra skaðabóta samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar.

Í gögnum málsins kemur fram að LH hafi boðið kvartendum hótalgistingu með voucher fyrir MOXY Hotel í Frankfurt. Þá hefur LH fallist á að endurgreiða kostnað vegna samgangna að fjárhæð 22,50 evrur og fæðis að fjárhæð 132,40 evrur, samtals 154,90 evrur, og upplýst að greiðsluhlekkur vegna þeirrar fjárhæðar hafi verið sendur kvartendum þann 8. apríl 2026.

Að mati SGS verður ekki ráðið af gögnum málsins að kvartendur hafi sýnt fram á að boðin hótलगisting hafi verið ónothæf, óaðgengileg eða að öðru leyti ófullnægjandi í skilningi 9. gr. reglugerðarinnar. Þar sem LH hafði boðið gistingu í Frankfurt verður félagið ekki talið greiðsluskýlt vegna annars hótलगkostnaðar sem kvartendur ákváðu sjálfir að stofna til í Frankfurt, nema sérstakar aðstæður hefðu réttlætt slíkt. Slíkt liggur ekki fyrir í málinu.

Með vísan til framangreinds er það niðurstaða SGS að ekki séu forsendur til að fallast á kröfu kvartenda um endurgreiðslu viðbótarhótलगkostnaðar í Frankfurt. Krafa kvartenda að því leyti er því hafnað, en tekið er fram að LH hefur þegar fallist á greiðslu vegna fæðis og samgangna að fjárhæð 154,90 evrur.

Krafa um afleitt tjón

Kvartendur gera jafnframt kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna fyrirframgreiddrar þjónustu á Íslandi sem þeir gátu ekki nýtt vegna seinkunarinnar, þ.m.t. kostnaðar vegna gistingu og bílaleigu. Um er að ræða kröfu um afleitt tjón sem ekki fellur undir rétt til staðlaðra skaðabóta samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eða rétt til þjónustu samkvæmt 9. gr. sömu reglugerðar.

Reglugerð EB nr. 261/2004 mælir fyrir um ákveðin réttindi farþega við aflýsingu, neitun um far og mikla seinkun, þ.e. rétt til aðstoðar, endurgreiðslu eða breyttrar flugleiðar, þjónustu og eftir atvikum staðlaðra skaðabóta. Reglugerðin tekur hins vegar ekki til almennra skaðabótakrafna vegna fjárhagslegs tjóns sem leiðir óbeint af röskun á flugi, svo sem taps vegna fyrirframgreiddrar gistingu eða bílaleigu á ákvörðunarstað.

Það er því niðurstaða SGS að stofnunin hafi ekki ákvörðunarvald til að taka efnislega afstöðu til kröfu kvartenda um slíkt afleitt tjón á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, eða á grundvelli laga um loftferðir nr. 80/2022. Kröfu kvartenda um bætur eða endurgreiðslu vegna afleidds tjóns er því vísað frá að því leyti sem hún fellur utan gildissviðs framangreindra reglna, og geta kvartendur eftir atvikum leitað réttar síns vegna þeirrar kröfu á öðrum vettvangi.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Lufthansa vegna seinkunar á flugi nr. LH1121 þann 27. mars 2026 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, er hafnað.

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu hótलगkostnaðar í Frankfurt er hafnað. Við úrlausn málsins er lagt til grundvallar að Lufthansa hafi boðið kvartendum hótलगgistingu í Frankfurt og þegar fallist á að greiða kostnað vegna fæðis og samgangna að fjárhæð 154,90 evrur.

Kröfu kvartenda um bætur eða endurgreiðslu vegna afleidds tjóns, þ.m.t. kostnaðar vegna fyrirframgreiddrar gistingu og bílaleigu á Íslandi sem ekki nýttist, er vísað frá að því leyti sem

krafan fellur utan gildissviðs reglugerðar EB nr. 261/2004 og ákvörðunarvalds Samgöngustofu samkvæmt lögum um loftferðir nr. 80/2022.

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.

Reykjavík, 14. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir