

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 7/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI546 þann 19. ágúst 2025

I. Erindi

Þann 20. október 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI546 á vegum Icelandair (IA) kl. 10:30 þann 19. ágúst 2025 frá Keflavík til Parísar. Áætlaður komutími var kl. 15:55. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 18:57 eða seinkun um þrjár klst. og 2 mínútur eftir áætlaðan komutíma.

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 23. október 2025. Í svari IA, sem barst þann 29. október 2025, kom eftirfarandi fram:

Vísað er í kvörtun með tilvísunarnúmer 25101680 vegna seinkunar á flugi FI 546 þann 19. ágúst sl. Nam seinkunin á fluginu 182 mínútum.

Umrædd seinkun var tilkomin vegna þess að þegar sama flugvél og framkvæmdi flug FI 546 kom inn til landingar að loknu fyrra verkefni (flug FI 824) fór fugl inní hreyfil vélarinnar. Viðgerðar var þörf á vélinni og olli það seinkuninni.

Örlögin höguðu því þannig að önnur vél (TF-ICU) sem hefði einnig getað verið tiltæk í verkefnið, þ.e. flug FI 546, lenti í samskonar atviki þegar vélin kom inn til landingar í Keflavík og var því ótiltæk.

Samkvæmt rótgrónni framkvæmd sem á sér stoð í dómi Evrópudómstólsins í máli C-315/15, flokkast ofangreind atvik sem óviðráðanlegar aðstæður í skilning 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Afstaða félagsins er því sú að hafna beri kröfu kvartanda.

Meðfylgjandi eru viðgerðarskýrslur og önnur gögn.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 30. október 2025. Í svari kvartanda kom fram:

I acknowledge that a bird strike may qualify as an extraordinary circumstance under Article 5(3) of Regulation (EC) 261/2004. However, in this case, I respectfully submit that Icelandair has not demonstrated that it took all reasonable measures to minimize the impact of the disruption, as required by the Regulation and by the CJEU judgment in Case C-315/15, which the airline itself referenced.

The delay of 182 minutes suggests that contingency planning or substitution procedures were insufficient. Given that Keflavík is Icelandair's main operational hub, it would be reasonable to expect that standby aircraft or flexible crew options are maintained to mitigate precisely this type of disruption.

Icelandair's submission does not specify what concrete steps were taken—for example, whether any available aircraft were repositioned or if alternative transport or rebooking options were offered to passengers to limit the delay.

The fact that two bird-strike incidents occurred on the same day at the same airport further raises questions about preventive and operational measures in place at Keflavík. Under EC 261, the carrier still bears a degree of operational responsibility for mitigating foreseeable risks in its environment, including wildlife hazards.

In light of these points, I kindly request that ICETRA assess whether Icelandair has met its burden to prove that all reasonable measures were taken to avoid or reduce the duration of the delay and its impact on passengers.

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. FI546 frá Keflavík til Parísar þann 19. ágúst 2025 og að fluginu seinkaði um rúmar þrjár klst. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort seinkun á flugi kvartanda 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 gögn IA um að fugl hafi farið í hreyfil vélarinnar (á ensku „birdstrike“) sem átti að framkvæma flug kvartanda, sem og flugvél sem IA hafði til vara. Hann staðfesti framlögð gögn IA.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartanda nr. FI546 þann 19. ágúst 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 kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna seinkunar á flugi nr. FI546 þann 19. ágúst 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, 9. febrúar 2026

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson