

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 83/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI685 þann 23. júlí 2024.

I. Erindi

Þann 30. september 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi áttu bókað far með flugi nr. FI685 á vegum Icelandair (IA) kl. 10:30 þann 23. júlí 2024 frá Keflavík til Los Angeles með millilendingu í Seattle. Áætlaður komutími var kl. 16:50. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 20:40 eða seinkun um þrjár klst. og 50 mínútur eftir áætlaðan komutíma. Í erindi kvartanda kemur m.a. fram:

There was a 2 hour delay in departure of originating flight from Reykjavik (Iceland Air 685); however the crew put on extra fuel and was able to reduce the delay in our arrival to Seattle to only 45 minutes. That left me one hour fifteen minutes to clear customs and get to the gate of my originally scheduled 1:59pm connecting flight to Los Angeles (IcelandAir 7625; codeshare:Alaska Air 1300). Fortunately that was adequate time and I successfully boarded my flight from Seattle to LAX. I was therefore shocked when I was unceremoniously REMOVED FROM THAT PLANE before the flight departed and subsequently learned that Iceland Air had released my seat and rebooked me on flight to LAX departing at 7pm ...FIVE HOURS later than my original flight.

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 30. september 2024. Í svari IA, sem barst þann 2. október 2024 kom eftirfarandi fram:

Icelandair hefur sett sig í samband við kvartanda og boðið henni greiðslu á bótum fyrir flugið, 300 Evrur. Flugi FI 685 þann 23. júlí seinkaði um 87 mínútur og kvartandi missti af tengiflugi. Kvartanda var útvegað nýtt flug frá Seattle til LAX sem var með komutíma 20:35, upphaflega áætlaður komutími var 16:49. Þar sem töfin var undir 4 tímum er bótaupphæðin lækkuð í samræmi við 2. mgr. 7.gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 3. október 2024. Ekkert svar barst.

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 Los Angeles þann 23. júlí 2024 og að brottför flugsins seinkaði um 87 mínútur, sem varð til þess að IA taldi að kvartandi myndi ekki ná tengiflugi sínu í Seattle og færði kvartanda á annað flug. IA hefur samþykkt bótakröfu kvartanda en þar sem seinkun kvartanda á lokaáfangastað var undir fjórum klst. hefur IA lækkað bótaupphæð um helming, sem er heimilt skv. 2. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Hins vegar ber að líta til þess að kvartandi kom í tæka tíð til Seattle til að ná tengiflugi sínu en fékk ekki að ferðast með því flugi. Þetta atvik flokkast undir neitun á fari í skilningi j-liðar 2. gr. reglugerðarinnar. Í leiðbeiningum framkvæmdastjórnar ESB¹ um túlkun reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram:

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](#)

4.4.2. Compensation, denied boarding and connecting flights

Passengers on connecting flights must be compensated if, travelling under a single contract of carriage with an itinerary involving directly connecting flights and a single check-in, they are denied boarding by an air carrier on the ground that the first flight included in their reservation has been subject to a delay attributable to this air carrier, who mistakenly expected these passengers not to arrive in time to board the second flight.

Í þessu felst að flugrekanda ber að greiða farþega staðlaðar skaðabætur við þær aðstæður sem um ræðir í máli þessu. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartanda um skaðabætur samþykkt.

Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna neitunar á fari með flugi nr. FI685 þann 23. júlí 2024.

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. stjórnsýslulaga, 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, 24. mars 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson