

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 70/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI690 þann 15. mars 2026.

I. Erindi

Þann 30. mars 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI690 á vegum Icelandair (FI) kl. 18:15 þann 15. mars 2026 frá Miami til Oslóar með millilendingu í Keflavík. Áætlaður komutími var kl. 11:35. Fluginu seinkaði og kvartendur misstu af tengiflugi sínu í Keflavík og raunverulegur komutími var kl. 16:35 eða fimm klst. 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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi FI kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 31. mars 2026. Í svari FI, sem barst þann 16. apríl kom eftirfarandi fram:

Vísað er í kvörtun með tilvísunarnúmer 26032258, vegna seinkunar á flugi FI 690 frá Miami til Keflavíkur þann 15. mars sl. en farþeginn Botond Gyoergy (hér eftir kvartandi) átti bókað far með umræddu flugi auk áframhaldandi flugs FI 318 til Osló. Var áætluð koma á lokaáfangastað klukkan 11:35 að staðartíma. Brottför á flugi FI 690 seinkaði hins vegar um 3 klukkustundir og tók flugið á loft klukkan 01:15 (GMT) en upphaflega áætluð brottför var klukkan 22:15 (GMT). Kom flugið því inn til landingar klukkan 08:21 þann 16 mars en þá hafði tengiflug kvartanda, flug FI 318 þegar tekið á loft og missti því kvartandi af tengiflugi sínu. Var kvartanda útvegað nýtt flug við fyrsta mögulega tækifæri í samræmi við áskilnað 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, nánar tiltekið flug SK 4788 sem lenti klukkan 16:40 að staðartíma í Osló. Orsök seinkunarinnar á flugi FI 690 má rekja til þrömuveðurs í nágrenni Miami flugvallar sem olli röskun á flugumferð til og frá flugvælinum. Meðfylgjandi í viðhengi eru veðurgögn, tilkynningar frá flugumferðarstjórn í Bandaríkjunum og önnur gögn þessu til staðfestingar. Afstaða félagsins er því sú að hafna beri kröfu kvartanda þar sem umrædd röskun hafi verið tilkomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. og 14. inngangstöluliðar reglugerðar EB nr. 261/2004 og félagið hafi viðhaft allar nauðsynlegar ráðstafanir til að draga úr neikvæðum afleiðingum röskunarinnar.

SGS sendi kvartendum svar FI til umsagnar þann 16. apríl. Í svari kvartenda kom m.a. fram:

I write further to the airline's submissions regarding complaint no. 26032258 and Icelandair case reference 03163955.

This reply is submitted on behalf of three passengers travelling under the same booking on the itinerary Miami (MIA) – Keflavík (KEF) – Oslo (OSL) on 15–16 March 2026.

The passengers have reviewed Icelandair's position carefully and do not accept the airline's conclusion that compensation under Regulation (EC) No 261/2004 is excluded. While the factual description of the disruption is not disputed, the legal assessment presented by Icelandair is incomplete and does not meet the strict requirements of Article 5(3) of the Regulation.

It is common ground that:

- Flight FI 690 arrived in Keflavík at 08:21 on 16 March, after the departure of the scheduled connecting flight FI 318.
- All three passengers arrived at their final destination, Oslo, at 16:40 local time, more than five hours after the scheduled arrival time of 11:35. ...

In light of the above, the passengers respectfully request that Samgöngustofa reject the airline's defence under Article 5(3) and confirm the right to compensation for all three passengers. Alternatively, the passengers request that Icelandair reconsider its position and proceed to settlement in accordance with EU261.

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. FI690 frá Miami til Oslóar með millilendingu í Keflavík þann 15. mars 2026. Áætlaður komutími á lokaáfangastað var kl. 11:35 en raunverulegur komutími var kl. 16:35. Heildarseinkun kvartenda á lokaáfangastað nam því fimm klst. Álitafni málsins er hvort sú seinkun sé bótaskyld samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, eða hvort FI hafi sýnt fram á að seinkunin verði að hluta eða öllu leyti rakin til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Við meðferð málsins var sérfræðingur SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veður- og flugumferðargögn FI. Samkvæmt þeim gögnum voru þrumuveður og takmarkanir á flugumferð í nágrenni Miami-flugvallar til þess fallnar að valda röskun á brottför flugs FI690. Sérfræðingur SGS staðfesti að gögn FI renndu stoðum undir að slíkar aðstæður hafi verið fyrir hendi og að þær hafi haft áhrif á flugið.

Samkvæmt dómi Evrópudómstólsins í máli C-315/15, Pešková og Peška gegn Travel Service a.s., getur flugrekandi aðeins losnað undan bótaskyldu að því marki sem hann sýnir fram á að seinkun verði rakin til óviðráðanlegra aðstæðna og að ekki hefði verið hægt að afstýra afleiðingum þeirra þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Ef heildarseinkun verður bæði rakin til óviðráðanlegra aðstæðna og annarra atriða ber að draga aðeins þann hluta seinkunarinnar frá sem sannanlega stafar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum. Eftir stendur þá sú seinkun sem metin er gagnvart þriggja tíma viðmiði reglugerðarinnar.

Í þessu máli verður fallist á að tvær klst. og 21 mín. af seinkun flugsins verði rakin til óviðráðanlegra aðstæðna vegna veðurs og takmarkana á flugumferð. Heildarseinkun kvartenda á lokaáfangastað nam hins vegar fimm klst. Þegar sá hluti seinkunarinnar sem telst stafa af óviðráðanlegum aðstæðum er dreginn frá heildarseinkun stendur eftir seinkun sem nemur 2 klst. og 39 mín. Samkvæmt þeirri niðurstöðu fer sú seinkun sem eftir stendur ekki yfir þriggja tíma

viðmið reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS hefur FI því sýnt fram á að sá hluti seinkunarinnar sem leiddi til þess að heildarseinkun fór yfir þrjár klst. verði rakinn til óviðráðanlegra aðstæðna. Er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Ícelandair vegna seinkunar á flugi nr. FI690 þann 15. mars 2026 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 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, 15. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir