

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 119/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI212 þann 30. desember 2024

I. Erindi

Þann 25. mars 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. FI212 á vegum Icelandair (IA) kl. 16:30 þann 30. desember 2024 frá Keflavík til Jóhannesborgar með tengingum í Kaupmannahöfn og Doha. Áætlaður komutími var kl. 15:35 þann 31. desember. Fluginu seinkaði og kvartendur misstu af tengiflugi sínu og raunverulegur komutími var kl. 22:00 þann 1. janúar 2025 eða um 30 klst. 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 einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu af hálfu IA.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 26. mars 2025. Í svari IA, sem barst þann 12. júní 2025, kom eftirfarandi fram:

Vísað er í kvörtun með tilvísunarnúmer 25031505 vegna seinkunar á flugi FI 212 þann 30. desember 2024, sem leiddi til þess að kvartandi missti af tengiflugi frá Kaupmannahöfn til Doha, og frá Doha á lokaáfangastað Jóhannesborg. Beðist er afsökunar á seinum svörum. Umræddu flugi seinkaði vegna veðurs og er því seinkunin tilkomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004, afstaða félagsins er því sú að hafna beri kröfu kvartanda. Um morguninn þann 30. desember 2024 var slæmt veður, nánar tiltekið mikil snjócoma sem hafði keðjuverkandi áhrif, en sú vél sem framkvæmdi flug FI212 tafðist um morguninn á leið til Stokkhólms, vegna veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli, sjá gögn til staðfestingar. Aðstæður á flugvellinum á þessu tímabili um morguninn voru eftirfarandi; snjócoma með lélegu skyggni. Gögn um ástand á flugbrautum (snowtam) bera einnig með sér að aðstæður voru erfiðar vegna snjóþekju. Einnig vísum við í dómaframkvæmd, m.a. í dómi Landsréttar nr. 280/2018, að keðjuverkun óviðráðanlegra aðstæðna beri að heimfæra til óviðráðanlegra ástæðna skv. 3. mgr. 5. gr. Reglugerðarinnar. Einnig var töf á fluginu tilkomin vegna veðuraðstæðna sem höfðu áhrif á afþingingu. Í eftirfarandi

úrskurðum frá Samgöngustofu þá hafa erfiðleikar við afþingu vegna erfiðra veðurskilyrða flokkað sem óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. Gr. reglugerðar nr. 261/2004, nr. 164/2020, 77/2020 og nr. 195/2023. Með vísan í ofangreint er ljóst að það voru veðuraðstæður á Keflavíkurflugvelli sem ollu röskuninni á flugi FI212 og því um óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB 261/2004 að ræða.

Kvartanda var útvegað nýtt flug á lokaáfangastað við fyrsta mögulega tækifæri í samræmi við áskilnað b. liðar 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar en kvartanda var boðið far með flugi KL1268 og KL591 og kom kvartandi á lokaáfangastað klukkan 22:00 þann 1. janúar, í stað 31. desember klukkan 15:35. Heildartöf kvartanda á komu á lokaáfangastað nam því 29 tímum og 25 mínútum.

Um tengiflug og möguleika flugrekanda til að bera fyrir sig óviðráðanlegar aðstæður.

Eins og ofan greinir missti kvartandi af tengiflugi sínu frá Kaupmannahöfn til Doha og frá Doha til Jóhannesarborgar

Félagið sér ástæðu til að fjalla um það hvaða aðferðarfræði ber að beita þegar skorið er úr því hvort töf sé tilkomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í þeim tilfellum þegar farþegi missir af tengiflugi vegna seinkunar á fyrra flugi í sömu bókun, eins og gerðist í tilfelli kvartanda.

Það hefur tíðkast í framkvæmd hjá SGS að beita reiknireglunni sem leiðir af dómi Evrópudómstólsins í máli C-315/15 (Peskova og Peska) í slíkum tilfellum.

Nánar tiltekið hefur það tíðkast að taka heildarseinkunina á áfangastað og draga frá þann tíma sem nemur seinkun á fyrra fluginu sem rekja má til óviðráðanlegra aðstæðna. Einhverja hluta vegna er þá sá tími sem stendur eftir, sjálfkrafa flokkaður sem viðráðanlegar aðstæður án þess að það fari fram einhvers konar athugun á því hvort raunhæft hafi verið að koma farþega á áfangastað fyrr. Því er hvergi vikið að því hverjar hinar viðráðanlegu aðstæður hafi átt að vera sem leiddu til seinkunarinnar.

Þessi aðferð leiðir oftast en ekki til þess að um er að ræða bótaskylda seinkun þar sem það er í fæstum tilfellum hægt að finna nýtt flug sem kemur farþegum á áfangastað innan þess tímaramma sem ofangreind aðferðarfræði setur flugfélögum. Í raun erúið að þrengja all verulega að möguleikum flugrekanda til að bera fyrir sig óviðráðanlegar aðstæður í slíkum tilfellum með beitingu þessarar reiknireglu.

Sem nýleg dæmi þar sem ofangreindri aðferðarfræði er nefnt má nefna úrskurði í málum nr. 88/2025 og 56/2025. Í báðum tilfellum var í raun fallist á að seinkunin á fyrra fluginu hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Engu að síður var félagið talið bótaskyldt án annars rökstuðnings en þess að vísað var til reiknireglunnar.

Reikniregla í máli C-315/15 á illa við þegar löng seinkun er tilkomin vegna þess að farþegar missa af tengiflugi sínu vegna seinkunar á fyrra flugi í sömu bókun.

Í þeim tilfellum verður að fara fram athugun á því hvort orsakatengsl sé milli hinna óviðráðanlegru aðstæðna og þess að farþeginn missti af tengifluginu. Þ.e. hvort það megi slá því föstu að það hafi verið hinar óviðráðanlegar aðstæður sem ollu því að flugið kom það seint til landingar á flugvellinum að það var ómögulegt fyrir farþegann að ná áframhaldandi flugi á lokaáfangastað. Þetta álitaefni má einnig afmarka þannig að það fari fram athugun á því hvort það hafi verið aðstæður sem ekki flokkast sem óviðráðanlegar sem ollu því að seinkunin varð nægjanleg til að farþeginn missti af tengingunni. Þ.e. hvort voru það óviðráðanlegar eða viðráðanlegar aðstæður sem ollu tjónviðburðinum.

Sé komist að þeirri niðurstöðu að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið því að farþegi missti af tengifluginu verður jafnframt að teljast að öll seinkunin sem verður á komu farþegans á áfangastað sé vegna óviðráðanlegru aðstæðna.

Ofangreind sjónarmið leiða beinlínis af orðalagi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar en umrætt ákvæði gildir jafnt um aflýsingar og þegar seinkanir verða á flugi eða komu á áfangastað. Ákvæðið segir að flugrekandi þurfi ekki að borga skaðabætur ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst (seinkað) af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hafi verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Orðalagið „af völdum óviðráðanlegra aðstæðna“ verður ekki skilið öðruvísi en svo að ef sýnt er fram á að orsakatengsl sé milli hinna óviðráðanlegru aðstæðna sem leiða til þess að farþegi missir af tengiflugi, ber flugrekanda ekki skylda til að greiða skaðabætur. Í því samhengi skiptir ekki máli hvort samanlögð heildarseinkun að frádreginni seinkun á fyrra fluglegg sé undir 3 tímum.

Þá hefur því einnig verið slegið föstu í dómaframkvæmd Evrópudóstólsins að flugrekandi geti borið fyrir óviðráðanlegar aðstæður í slíkum tilfellum og vísast í því samhengi til máls nr. C-11/11 (Folkerts) en þar segir í málsgrein 43

“First of all, it should be noted that air carriers are not obliged to pay compensation if they can prove that the cancellation or long delay is **caused by extraordinary circumstances** which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken, that is, circumstances which are beyond the air carrier’s actual control. “ (Feitletrun mín)

Með orðalaginu „caused by extraordinary circumstances“ felst einnig vísun til orsakatengsla. Orðalagið í málsgreininni getur hins vegar ekki á nokkurn hátt verið túlkað með þeim hætti að flugrekandi geti aðeins borið fyrir sig óviðráðanlegar aðstæður þegar heildarseinkun að frádreginni seinkun á fyrra flugi er undir 3 tímum.

Félagið ítrekar því afstöðu sína um að seinkunin hafi verið vegna óviðráðanlegru aðstæðna og að hafna beri bótakröfu kvartanda.

SGS sendi kvartendum svar IA til umsagnar þann 13. júní 2025. Í svari kvartanda kom fram:

Thank you for your detailed response regarding complaint number 25031505 and for explaining your position on the circumstances surrounding the delay of flight FI212 on 30 December 2024.

While I acknowledge that the initial delay in Reykjavik was partly due to adverse weather conditions, I must respectfully disagree with your conclusion that this absolves the airline from liability under Regulation (EC) No 261/2004 for the *entire* delay to my final destination in Johannesburg.

1. Extraordinary Circumstances and the Full Delay

Even where extraordinary circumstances apply to a specific flight leg (such as FI212), they do not automatically justify a denial of compensation for the total delay. As you rightly referenced, case **C-11/11 (Folkerts)** makes clear that compensation is due if the passenger arrives at the final destination with a delay of more than three hours, *unless* the carrier can prove that the delay in arrival was **solely** caused by extraordinary circumstances and that **all reasonable measures** were taken to avoid it.

2. Failure to Rebook on an Earlier Available Flight

In this case, it is my understanding that an earlier connection to Johannesburg via Frankfurt was available, yet I was not rebooked on that flight. This raises serious questions about whether the airline took **all reasonable measures** to minimize the delay, as required under the Regulation.

Had I been rebooked on the earlier Frankfurt option, I could have arrived substantially earlier, reducing the delay significantly. The fact that this opportunity was missed despite the airline's duty of care constitutes a *failure to mitigate* the disruption and undermines the claim that the full 29-hour delay was unavoidable.

3. Application of Case C-315/15 and Industry Practice

Your response critiques the “Peskova and Peska” method adopted by the Icelandic Transport Authority. However, this approach is widely accepted within EU enforcement bodies and supports the principle that delay responsibility must be assessed leg-by-leg, with the **residual delay** beyond the initial extraordinary circumstance falling under the airline's control unless proven otherwise.

This aligns with a common-sense understanding of Regulation 261: passengers have a right not only to explanations, but to timely solutions—particularly when other reasonable travel options exist.

4. Request for Reassessment

In light of the above, I respectfully request that you reassess my claim and consider compensation for the significant delay I experienced in accordance with Regulation 261/2004. If necessary, I am prepared to escalate this matter to the relevant national enforcement body or pursue alternative dispute resolution.

Thank you again for your time and attention to this matter.

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. FI212 frá Keflavík til Jóhannesborgar með millilendingum í Kaupmannahöfn og Doha þann 30. desember 2024 og að flugi FI212 seinkaði um tvær klst. og 56 mínútur sem varð til þess að kvartendur misstu af

tengiflugi sínu. IA útvegaði kvartendum ný flug á lokaáfangastað, með tengingu í Amsterdam, og komu kvartendur þangað í um 30 klst. seinkun. 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 flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn IA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 30. desember 2024 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu IA að seinka flugi kvartenda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS staðfesti framlögð gögn IA.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska gegn Travel Services var leyst úr því álitafni þegar seinkun mátti bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir þremur klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Heildarseinkun á komu kvartenda til Jóhannesarborgar var um 30 klst. miðað við gögn málsins. Ljóst er að heildarseinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað að frádreginni seinkun á flugi FI212 sem var tvær klst. og 56 mínútur er lengri en 3 klst. Eins og áður hefur komið fram eiga farþegar rétt á bótum ef þeir verða fyrir þriggja tíma seinkun eða meira, sbr. b-liður 1. mgr. 6. gr., sbr. einnig c-liður 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS er umrædd seinkun kvartenda á lokaákvörðunarstað því bótaskyld.

Endurgreiðsla útlagðs kostnaðar

Kvartendur fram á endurgreiðslu á tilfallandi kostnaði, IA hefur þegar greitt kostnað vegna gistingar í Amsterdam auk matar og drykkjar. Annar kostnaður, sem kvartendur fara fram á endurgreiðslu á, telst til afleidds tjóns af seinkuninni og fellur þar af leiðandi ekki undir reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Er kröfum kvartenda að þessu leyti vísað frá. Verða kvartendur að leita réttar síns fyrir þeim kröfum sínum á öðrum vettvangi.

Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. FI212 þann 30. desember 2024.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu á kostnaði öðrum en gistingu og fæði er vísað frá.

Icelandair skal greiða gjald vegna kostnaðar af kvörtun þessari að fjárhæð 53.211 krónur, sbr. 19. tl. 1. mgr. 13. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnarsýslustofnun samgöngumála, og 4. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

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. júlí 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson