Úrskurður

Samgöngustofu nr. 100/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Delta Airlines nr. DL261 þann 26. maí 2026.

I. Erindi

Þann 2. júní 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi áttu bókað far með flugi nr. DL261 á vegum Delta Airlines (DL) kl. 09:30 þann 26. maí 2026 frá Keflavík til Detroit. Áætlaður komutími var kl. 15:23. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 18:25 eða seinkun um þrjár klst. 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 DL kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 3. júní 2026. Í svari DL, sem barst sama dag, kom m.a. eftirfarandi fram:

> Delta Air Lines, Inc. ("Delta") appreciates the opportunity to respond to the referenced complaint in accordance with Article 208 of the Icelandic Aviation Act No. 80/2022 and Regulation No. 466/2024.
>
> Our records indicate that, following an advance schedule change made on April 12, 2026, the passenger was rebooked for travel on May 26, 2026, on the following itinerary:
>
> ? DL 261: Keflavík (KEF) to Minneapolis (MSP), scheduled departure 9:30 AM, arrival 10:58 AM
>
> ? DL 1519: Minneapolis (MSP) to Detroit (DTW), scheduled departure 12:50 PM, arrival 3:31 PM
>
> This itinerary established a confirmed scheduled arrival time in Detroit of 3:31 PM.
>
> On the day of travel, DL 261 experienced a delay which would have resulted in the passenger missing the onward connection to DTW. In order to minimize disruption and ensure the earliest possible arrival, Delta proactively rebooked the passenger onto an alternative routing as follows:
>
> ? DL 247: KEF to JFK, scheduled arrival 1:29 PM
>
> ? DL 2443: JFK to DTW, scheduled arrival 6:42 PM
>
> Flight DL 2443 arrived at Detroit at 6:25 PM, at which point the aircraft doors were opened, allowing passengers to disembark. In accordance with the European Court of Justice ruling in

> Germanwings GmbH v. Henning (Case C-452/13), arrival time is defined as the moment when at least one aircraft door is opened.
>
> Based on these facts, the delay at final destination is calculated as follows:
>
> ? Scheduled arrival: 3:31 PM
>
> ? Actual arrival (door open): 6:28 PM
>
> ? Total delay: 2 hours and 55 minutes
>
> Under Article 7 of Regulation (EC) No. 261/2004, compensation is applicable only where the delay at final destination reaches or exceeds three hours. As the delay in this case falls short of that threshold, Delta respectfully maintains that no compensation is due.
>
> …
>
> In conclusion, Delta respectfully submits that the passenger's arrival delay of 2 hours and 55 minutes does not meet the statutory threshold for compensation under Regulation (EC) No. 261/2004. Accordingly, the claim for compensation is not applicable.
>
> Delta remains committed to compliance with all applicable regulations, including Regulation (EC) No. 261/2004, the Icelandic Aviation Act No. 80/2022, and Regulation No. 466/2024. We appreciate ICETRA's review and remain available to provide any further information that may be required.

SGS sendi kvartanda svar DL til umsagnar þann 4. júní 2026. Í svari kvartanda kom fram:

> I am writing to formally reject Delta Air Lines' response regarding Case 20260628 / 2606033. Delta's defense relies on an incorrect contractual baseline and reveals a troubling inconsistency in how they report their official flight data. …
>
> **Conclusion:** Delta's defense relies entirely on retroactively applying an outdated 3:31 PM schedule and is backed by flawed arithmetic. When measured against the actual 3:23 PM contract issued to me, Delta's own ACARS data proves the 3-hour threshold was breached by 5 minutes. I respectfully request that ICETRA hold Delta accountable to the actual contract, disregard their erratic reporting and mathematical errors, and order the mandated ?300 compensation and reimbursement of my ISK 5,000 appeal fee.

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. DL261 frá Keflavík til Detroit þann 26. maí 2026 og að ferð kvartanda raskaðist vegna seinkunar á upphaflegu flugi.

Við mat á raunverulegum komutíma flugs í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 ber að líta til dóms Evrópudómstólsins í máli C-452/13, Germanwings GmbH gegn Ronny Henning. Samkvæmt dóminum er komutími sá tími þegar að minnsta kosti ein hurð loftfars er opnuð, að því gefnu að farþegum sé þá heimilt að yfirgefa loftfarið.

Ágreiningur aðila lýtur einkum að því hvaða áætlaðan komutíma beri að leggja til grundvallar við útreikning seinkunar á lokaákvörðunarstað og hvort seinkun kvartanda hafi náð þremur klukkustundum í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. DL byggir á því að eftir breytingu á flugáætlun hafi staðfestur áætlaður komutími kvartanda til Detroit verið kl. 15:31. Kvartandi mótmælir því og vísar til þess að í endanlegri ferðaáætlun sem honum hafi verið birt á ferðadegi hafi áætlaður komutími til Detroit verið kl. 15:23.

Að mati SGS ber við ákvörðun á lengd seinkunar að leggja til grundvallar þann áætlaða komutíma sem var hluti af staðfestri ferðaáætlun farþega, eins og hún lá fyrir gagnvart farþeganum fyrir brottför. Af gögnum málsins verður ráðið að í ferðaáætlun kvartanda í Fly Delta-appi á ferðadegi hafi komutími til Detroit verið tilgreindur kl. 15:23. DL hefur ekki lagt fram gögn sem hnekkja því með fullnægjandi hætti að sá tími hafi verið sá komutími sem kvartanda var staðfestur fyrir ferðina. Verður því miðað við kl. 15:23 sem áætlaðan komutíma á lokaákvörðunarstað.

Fyrir liggur að DL hefur tilgreint að flug DL2443 hafi komið til Detroit kl. 18:25 og að hurðir loftfarsins hafi verið opnaðar kl. 18:28. Samkvæmt upplýsingum úr FlightStats átti flug DL2443 að lenda kl. 18:42

en lenti kl. 18:25. Sé miðað við áætlaðan komutíma kvartanda á lokaákvörðunarstað kl. 15:23 og lendingartíma DL2443 kl. 18:25 nam seinkunin 3 klst. og 2 mínútum. Sé hins vegar miðað við þann tíma sem DL tilgreinir sem opnun dyra, kl. 18:28, nam seinkunin 3 klst. og 5 mínútum. Í báðum tilvikum fór seinkunin yfir þriggja klukkustunda viðmiðið sem leiðir af túlkun Evrópudómstólsins á 5., 6. og 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

DL hefur ekki byggt á því að seinkunin hafi verið rakin til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, heldur einungis að seinkunin hafi ekki náð þremur klukkustundum. Þar sem gögn málsins sýna að seinkun kvartanda á lokaákvörðunarstað nam meira en þremur klukkustundum, hvort sem miðað er við lendingartíma DL2443 kl. 18:25 eða opnun dyra kl. 18:28, og þar sem ekki hefur verið sýnt fram á að undanþága frá bótaskyldu eigi við, er það niðurstaða SGS að kvartandi eigi rétt til staðlaðra skaðabóta samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar sem flugleiðin frá Keflavík til Detroit er lengri en 3.500 km nema bæturnar 600 evrum samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar.

Úrskurðarorð

Delta Airlines ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að fjárhæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. DL261 þann 26. maí 2026.

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, 27. október 2026

Ómar Sveinsson Kristín Helga Markúsdóttir