Úrskurður

Samgöngustofu nr. 105/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI454 þann 23. mars 2026.

I. Erindi

Þann 30. júní 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI454 á vegum Icelandair (FI) kl. 16:20 þann 23. mars 2026 frá Keflavík til London. Áætlaður komutími var kl. 19:30. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 10:55 næsta dag eða seinkun um 15 klst. eftir áætlaðan komutíma.

Í erindinu kemur fram:

> I did not receive my notification email about the flight cancellation until 5:58am next day..however passenger next to me did (see screenshot) Therefore I am submitting a claim for fixed compensation under Regulation (EC) No 261/2004 for a flight from KEF to LHR. The airline refused compensation citing weather and Heathrow airport curfews. However, KEF airport was fully operational with other flights departing and landing all around us. The primary delay occurred on the aircraft on the tarmac for 5 hours due to a technical/operational issue raised by the pilot. Due to this delay, the flight missed the LHR curfew. Icelandair then operationally chose to rebook me to London Gatwick (LGW) instead of my ticketed destination of Heathrow to prioritize other passengers. An internal operational delay followed by a rerouting to a non-ticketed airport is not an extraordinary circumstance. Icelandair has failed to settle this since 26th March 2026.

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 FI kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 30. júní 2026. Í svari FI, sem barst þann 17. júlí 2026. kom eftirfarandi fram:

> Varðandi kvörtun nr. þá varðar kvörtunin sama atvik og SGS hefur þegar úrskurðað um í máli nr. 56/2026 þar sem komist var að þeirri niðustöðu að um óviðráðanlegar aðstæður var að ræða. Varðandi lýsingu á atvikinu og veðurgögn vísast því til þess sem kemur fram í áðurgreindu máli.
>
> Kvartanda vara boðið nýtt flug daginn eftir við fyrsta mögulega tækifæri, flug FI 454 til London Gatwick sem kom til lendingar á LGW klukkan 10:55 að staðartíma þann 24. mars. Þar sem um var að ræða annan flugvöll en þann sem kvartandi átti upphaflega bókað til LGW en ekki LHR, þá hefur félagið samþykkt að endurgreiða ferðakostnað frá flugvellinum.
>
> Félagið viðhafði því eðlilegar ráðstafanir til að takmarka neikvæðar afleiðingar röskunarinnar.

Afstaða félagsins er því sú að hafna beri kröfu kvartanda.

SGS sendi kvartanda svar FI til umsagnar þann 23. júlí 2026. Í svari kvartanda kom m.a. fram:

> I am writing to formally submit my final comments in response to the air carrier's statement regarding the cancellation of flight FI 454 on 23 March 2026.
>
> I respectfully request that Samgöngustofa reject the carrier's defense based on the following verified facts: …
>
> 2. Failure to Take All Reasonable Measures at a Primary Hub
>
> The carrier relies on CJEU Case C-501/17 to argue that localized ice is an external hazard. However, icy conditions at Keflavík in March are entirely foreseeable seasonal weather events.
>
> Furthermore, as Keflavík is the carrier's primary operational hub, the burden of proof to show "all reasonable measures" were taken is significantly higher. Other flights successfully navigated the airport infrastructure that day. The carrier has failed to prove to Samgöngustofa: …

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. FI454 frá Keflavík til London þann 23. mars 2026 og að fluginu seinkaði um 15 klst. Álitaefni 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 að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Eins og fram kemur í svari FI hefur SGS áður tekið afstöðu til sama atviks í máli nr. 56/2026 og komist að þeirri niðurstöðu að þær aðstæður sem leiddu til röskunar á flugi FI454 hafi fallið undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Við úrlausn þessa máls hefur SGS þó tekið sjálfstæða afstöðu til þeirra athugasemda sem kvartandi hefur sett fram í umsögn sinni, einkum varðandi rekstrartakmarkanir á Keflavíkurflugvelli, fyrirsjáanleika vetraraðstæðna, möguleika FI til að útvega aðra flugvél og hvort félagið hafi gripið til allra nauðsynlegra ráðstafana til að takmarka afleiðingar röskunarinnar.

Kvartandi byggir á því að Keflavíkurflugvöllur hafi verið opinn allan sólarhringinn og að því hafi ekki verið um eiginlegan útgöngubannstíma eða lokun flugvallar að ræða. Að mati SGS breytir það ekki niðurstöðu málsins. Af gögnum málsins verður ráðið að atvikið sem leiddi til röskunarinnar varð þegar loftfarið sem átti að annast flug FI454 rann til á akbraut við akstur fyrir brottför vegna staðbundinna hálkuskilyrða og ástands akbrauta. Slíkt atvik tengdist því ytri aðstæðum á flugvallarsvæði og öryggi flugreksturs, en ekki venjubundinni tæknilegri bilun eða almennri rekstrarákvörðun FI.

Það að vetraraðstæður geti í einhverjum tilvikum verið fyrirsjáanlegar útilokar ekki að tiltekið atvik, sem verður vegna staðbundinna og skyndilegra aðstæðna á akbraut flugvallar, geti talist óviðráðanlegt í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Við matið skiptir máli hvort atvikið hafi eðli sínu samkvæmt verið utan raunverulegrar stjórnunar flugrekanda og hvort það verði talið hluti af eðlilegri starfsemi hans. Í máli þessu liggur fyrir að orsök röskunarinnar var ástand akbrauta og hálka á flugvallarsvæði sem leiddi til þess að loftfarið rann til við akstur. Að mati SGS verður slíkt ekki lagt að jöfnu við innri rekstrarvanda flugrekanda.

Kvartandi hefur einnig vísað til þess að önnur flug hafi farið um Keflavíkurflugvöll sama dag og að FI hafi, sem flugrekandi með aðstöðu á Keflavíkurflugvelli, átt að geta útvegað aðra flugvél eða gripið til annarra ráðstafana. SGS bendir á að það að önnur flug hafi farið fram útilokar ekki að tiltekið loftfar hafi orðið fyrir röskun vegna staðbundinna aðstæðna á akbraut. Þá verður ekki séð af gögnum málsins að raunhæft hafi verið að útvega aðra flugvél og framkvæma flugið til London Heathrow innan þess tíma sem tiltækur var, að teknu tilliti til öryggissjónarmiða, ástands loftfarsins, afgreiðslu farþega og þeirra rekstrartakmarkana sem giltu á ákvörðunarstað.

Að mati SGS hefur FI sýnt fram á að upphafleg orsök röskunarinnar hafi verið óviðráðanlegar aðstæður sem rekja mátti til ástands akbrauta og veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli. Þá verður ekki séð, að virtum gögnum málsins og athugasemdum kvartanda, að FI hafi með raunhæfum hætti getað afstýrt þeirri röskun sem varð eða takmarkað áhrif hennar frekar en gert var. Sú staðreynd að kvartandi hafi síðar verið fluttur til London Gatwick í stað London Heathrow leiðir ekki til annarrar niðurstöðu um rétt

til staðlaðra skaðabóta, enda hefur FI fallist á að endurgreiða kostnað vegna flutnings frá öðrum flugvelli þar sem það á við.

Með hliðsjón af framangreindu er það niðurstaða SGS að seinkun á flugi FI454 þann 23. mars 2026 hafi verið af völdum óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Þar sem FI telst hafa sýnt fram á að félagið hafi gripið til nauðsynlegra ráðstafana eftir því sem raunhæft var við þær aðstæður, er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair vegna seinkunar á flugi nr. FI454 þann 23. mars 2026 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, 27. október 2026

Ómar Sveinsson Kristín Helga Markúsdóttir