

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 79/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI690 þann 15. mars 2026.

I. Erindi

Þann 20. 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 Berlínar með millilendingu í Keflavík. Áætlaður komutími var kl. 12:00. Fluginu seinkaði og kvartendur misstu af tengiflugi sínu í Keflavík þannig að raunverulegur komutími var kl. 20:10 eða seinkun um rúmum átta 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 23. mars 2026. Í svari FI, sem barst þann 28. apríl 2026 kom eftirfarandi fram:

Vísað er í kvörtun með tilvísunarnúmer 26031582 vegna seinkunar á flugi FI 690 þann 15. mars sl. frá Miami til Keflavíkur. Olli seinkunin á fluginu því að farþeginn Ale Cermak (hér eftir kvartandi) missti af tengiflugi sínu til Berlínar, flug FI 528.

Brottför á flugi FI 690 seinkaði um 3 klukkustundir og tók flugið á loft klukkan 01:15 (GMT) en upphaflega áætluð brottför var klukkan 22:15 (GMT).

Kom flug FI 690 inn til landingar klukkan 08:21 (GMT) þann 16 mars en upphaflega áætlaður landingartími á Keflavíkurflugvelli var klukkan 05:55 (GMT) heildarseinkun á flugi FI 690 var því 2 klukkustundir og 26 mínútur og náðist því að vinna upp hluta seinkunarinnar á leiðinni.

Þegar flug FI 690 lenti í Keflavík hafði tengiflug kvartanda, FI 528 þegar tekið á loft en það flug var með brottfaratíma klukkan 07:30.

Var kvartanda útvegað nýtt flug á lokaáfangastað í samræmi við áskilnað 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 nánar tiltekið var kvartanda útvegað flug SK 596 og SK 1679 frá Keflavík til Berlínar með millilendingu í Kaupmannahöfn. Kom kvartandi á lokaáfangastað klukkan 20:10 að staðartíma.

Orsök seinkunarinnar á flugi FI 690 má rekja til þrumuveðurs í nágrenni Miami flugvallar sem olli röskun á flugumferð til og frá flugvöllinum. En vegna veðuraðstæðna þá myndaðist umferðarteppa á flugvöllinum og gripu flugumferðaryfirvöld til þess ráðs að hægja á umferð um flugvöllinn. 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 29. apríl 2026. Í svari kvartenda kom fram:

I strongly disagree with the airline's assertion that the weather conditions made the departure impossible. My observations at Miami Airport on the day of the flight (March 15) indicate otherwise:

1. **Continuous Airport Operations:** Immediately before our scheduled departure, a aircraft of a similar size to ours successfully took off from the same runway. This proves that the weather conditions were within the safety limits for departure at that time. (I assume you have all this data about other aircraft departures.)
2. **Runway Standby:** After the plane before us departed, our aircraft remained on the runway/taxiway for approximately 2 hours. During this entire period, I observed that the airport continued to accept incoming flights (landings).
3. **Nature of the Delay:** If there had been a total airport closure or a general ground stop due to weather, the aircraft immediately preceding us would not have been cleared for takeoff. The fact that only our flight experienced such a significant delay while others operated suggests that the issue was specific to Icelandair's operational readiness or slot management, rather than an unavoidable external weather event.

In light of these facts, I believe that the delay was not caused by "extraordinary circumstances" as defined by Regulation (EC) 261/2004, and I maintain my claim for compensation.

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 Berlínar með millilendingu í Keflavík þann 15. mars 2026 og að fluginu seinkaði um átta klst. 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 SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn FI til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Miami þann 15. mars 2026 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu FI að seinka flugi kvartenda. Sérfræðingur SGS staðfesti framlögð gögn FI.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari FI, framlögðum gögnum félagsins og mati sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að sú röskun sem varð á flugi FI690 frá Miami til Keflavíkur hafi að hluta stafað af veðuraðstæðum og takmörkunum flugumferðarstjórnar sem teljast til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr.

reglugerðar EB nr. 261/2004. Athugasemdir kvartenda um að önnur flug hafi farið um Miami-flugvöll á sama tíma breyta ekki þeirri niðurstöðu, enda útilokar slík umferð ekki að flugumferðarstjórn hafi beitt takmörkunum eða röðun vegna veðurs sem hafði áhrif á brottför tiltekins flugs. Fyrir liggur þó að tengiflug kvartenda, FI528 frá Keflavík til Berlínar, fór á réttum tíma og að afleiðing tafarinnar á FI690 var sú að kvartendur misstu af tengiflugi sínu í Keflavík. Kvartendur komu á lokaáfangastað kl. 20:10, eða 8 klst. og 10 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

Samkvæmt dómi Evrópudómstólsins í máli C-315/15, Pešková og Peška, leysir óviðráðanleg aðstaða flugrekanda ekki sjálfkrafa undan bótaskyldu vegna allrar seinkunar á lokaáfangastað. Við slíkt mat ber að horfa til þess hvaða hluti heildarseinkunarinnar verður rakinn til hinna óviðráðanlegu aðstæðna og draga þann tíma frá heildarseinkun farþega. Í máli þessu verður lagt til grundvallar að sá hluti tafarinnar sem rekja má til óviðráðanlegra aðstæðna hafi numið tveimur klst. og 21 mínútu.

Heildarseinkun kvartenda á lokaáfangastað nam hins vegar átta klst. og 10 mínútum. Þegar hin óviðráðanlega töf hefur verið dregin frá heildarseinkuninni stendur eftir seinkun sem nemur fimm klst. og 49 mínútum. Sú eftirstandandi seinkun er enn umfram þrjár klukkustundir. FI hefur ekki sýnt fram á að þessi eftirstandandi seinkun hafi einnig stafað af óviðráðanlegum aðstæðum sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Að því virtu eru skilyrði undanþágu frá greiðslu staðlaðra skaðabóta samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar ekki uppfyllt. Er því fallist á kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024.

Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða hverjum kvartanda staðlaðar skaðabætur samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. FI690 þann 15. mars 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.

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, 16. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir