# Úrskurður

# Samgöngustofu nr. 57/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI204 þann 26. nóvember 2025.

## I. Erindi

Þann 16. febrúar 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi SAS nr. SK6163, framkvæmt af Icelandair (FI) nr. FI204 kl. 07:35 þann 26. nóvember 2025 frá Keflavík til Madrídar með millilendingu í Kaupmannahöfn. Áætlaður komutími var kl. 16:10. Fluginu frá Keflavík seinkaði og kvartendur misstu af tengiflugi sínu í Kaupmannahöfn. Kvartendur fengu nýtt flug til Madrídar í gegnum Amsterdam og raunverulegur komutími á áfangastað var kl. 20:20 eða seinkun um fjórar klst. og 10 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

Í erindi kemur fram:

> Við áttum upphaflega bókað flug með Play til Fuerteventura . Til að nýta hótel sem við höfðum greitt fyrir þá bókuðum við flug með SAS til Madrid og áfram með 6 tíma bið í Madrid. Frá Madrid til Fuerteventura með Iberia. Flugið með SAS innihélt millilendingu í kaupmannahöfn en þar sem við vorum með eina bókun með SAS í gegnum heimasíðu þeirra og farangurinn bókaður beint til Madrid töldum við okkur í góðum málum. Dagurinn byrjaði ekki vel það var seinkun á fluginu til Kaupmannahafnar. Við hlupum út í brottfararhlið vélarinnar til Madrid. Hún var ennþá við landganginn. Þar var okkur tjáð að SAS væri búið að taka okkur úr fluginu og kaupa í staðinn flug fyrir okkur með KLM til Madrid með millilendingu í Kaupmannahöfn. Við vorum mjög ósátt og vildum frekar fá flug með einni millilendingu og vera þá komin til Fuerteventura en það var ekkert hægt að breyta þessu. Við sáum að þetta yrði orðið mjög tæpt að við næðum kvöldfluginu til Fuerteventura. Flugið til Amsterdam var á áætlun on svo varð seinkun á KLM fluginu frá Amsterdam til Madrid . Þetta varð til þess að við urðum strandaglópar í MAdrid. Þurftum að borga hótel leigubíla og uppihald. Kaupa nýjan miða til Fuerteventura daginn eftir.

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 17. febrúar 2026. Í svari FI, sem barst þann 3. mars 2026 kom eftirfarandi fram:

> Varðandi kvörtun með tilvísunarnúmer 26021199, kvartandi er að beina kvörtuninni að flugfélaginu SAS, ekki Icelandair. Kvörtunin snýr fyrst og fremst að þeirri tilhögun að endurbóka farþegann með öðru flugfélagi í gegnum Amsterdam frekar en að leyfa þeim að ganga um borð í SAS flugið. Það verður því ekki séð að Icelandair geti veitt tilsvör varðandi þetta umkvörtunarefni.

SGS sendi fyrirspurn til SAS vegna tengitíma og endurbókunar í Kaupmannahöfn þann 9. júní 2026. Í svari SAS þann 8. júlí kom fram:

> SK581 from Copenhagen to Madrid on 26 November departed from the gate at 12:42, while the scheduled departure time was 12:45.
>
> The departure gate closes no later than 10 minutes before the scheduled departure time, meaning that in this case the gate closed no later than 12:35.
>
> Flight FI204 landed in Copenhagen at 12:36, after the gate for SK581 had already closed. It was therefore not possible for the passengers to reach this connecting flight since they would have to deboard the FI flight.
>
> In addition, SAS would like to point out that it was Icelandair that rebooked the passengers. Once Icelandair rebooked the passengers, they no longer held a confirmed reservation with SAS. Therefore, this does not constitute a case of denied boarding.
>
> FI's office in KEF rebooked the passengers at 09:23 Zulu time. As Icelandair was responsible for the passengers arriving late in Copenhagen and subsequently rebooking them, SAS submits that any claim for compensation should be directed to Icelandair and not to SAS.

## 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. FI204 frá Keflavík til Madrídar með millilendingu í Kaupmannahöfn þann 26. nóvember 2025 og að komu kvartenda á lokaáfangastað seinkaði um fjórar klst. og 10 mínútur. Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024.

Samkvæmt upplýsingum frá SAS lokaði brottfararhlið flugs SK581 frá Kaupmannahöfn til Madrídar eigi síðar en kl. 12:35, en flug FI204 frá Keflavík lenti í Kaupmannahöfn kl. 12:36. Þá kemur fram í svari SAS að eftir að Icelandair hafi bókað kvartendur í nýtt flug hafi þeir ekki lengur verið með staðfesta bókun í flugi SK581 og að atvik málsins teljist því ekki neitun um far af hálfu SAS. Fyrirliggjandi gögn benda þannig til þess að frumorsök þess að kvartendur náðu ekki tengifluginu til Madrídar hafi verið seinkun á flugi FI204.

Raunverulegur komutími kvartenda til Madrídar var kl. 20:20 í stað áætlaðs komutíma kl. 16:10, eða fjórum klukkustundum og tíu mínútum síðar en áætlað var. Þar sem seinkunin á lokaákvörðunarstað var meiri en þrjár klukkustundir verður að leggja til grundvallar að skilyrði bótaréttar samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 séu uppfyllt, nema Icelandair sýni fram á að seinkunin hafi stafað af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Icelandair hefur ekki, miðað við fyrirliggjandi gögn málsins, sýnt fram á að seinkunin hafi stafað af slíkum óviðráðanlegum aðstæðum. Að mati Samgöngustofu ber því að fallast á kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Icelandair.

## *Úrskurðarorð*

Icelandair ber að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur hvorum, sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. FI204 þann 26. nóvember 2025.

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, 27. október 2026

Ómar Sveinsson Kristín Helga Markúsdóttir