Úrskurður

Samgöngustofu nr. 102/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Icelandair nr. FI685 þann 27. maí 2026.

I. Erindi

Þann 23. júní 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI685 á vegum Icelandair (FI) kl. 10:40 þann 27. maí 2026 frá Keflavík til Seattle. Áætlaður komutími var kl. 11:45. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 15:45 eða seinkun um fjórar 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 FI kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 24. júní 2026. Í svari FI, sem barst þann 9. júlí 2026, kom eftirfarandi fram:

> Vinsamlegast athugið að samkvæmt 7. gr. 1. mgr. c-lið reglugerðar (EB) nr. 261/2004 eiga farþegar sem ferðast vegalengd sem er lengri en 3.500 km rétt á bótum að fjárhæð 600 evrur. Samkvæmt 7. gr. 2. mgr. c-lið sömu reglugerðar er flugrekanda þó heimilt að lækka bótafjárhæðina um 50% ef farþegi kemur á lokaáfangastað innan fjögurra klukkustunda frá áætluðum komutíma.
>
> Í þessu máli var heildarseinkun við komu á lokaáfangastað innan við fjórar klukkustundir. Hurðaropnunartími flugvélarinnar, sem lagður er til grundvallar við ákvörðun komutíma samkvæmt dómaframkvæmd Evrópudómstólsins, var kl. 22:44. Af þeim sökum uppfyllir málið skilyrði fyrir 50% lækkun bótafjárhæðar.
>
> Kvartandi á því rétt á bótum að fjárhæð **300 evrur**, en ekki 600 evrum. Sú fjárhæð hefur þegar verið boðin kvartanda og er það enn afstaða Icelandair að það tilboð sé í samræmi við ákvæði reglugerðar (EB) nr. 261/2004.

SGS sendi kvartanda svar FI til umsagnar þann 9. júlí 2026. Í svari kvartanda kom eftirfarandi fram:

> Icelandair states that the aircraft door-opening time was 22:44 UTC (15:44 local time) and that this is the basis for its position that the arrival delay was 3 hours and 59 minutes. However, the document previously provided to me (attached) identifies 15:44 as the "Actual Flight Gate Time", rather than the aircraft door-opening time.
>
> As established by the Court of Justice of the European Union in Case C-452/13, the relevant arrival time under Regulation (EC) No 261/2004 is the moment when at least one aircraft door

is opened to permit passengers to disembark. This is a different event from the "Flight Gate Time" shown in the screenshot.

I therefore respectfully request that ICETRA verify the official operational records relied upon by Icelandair to establish the aircraft door-opening time before relying on the stated time in its decision.

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 er neitað um far, og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður. Reglugerðin 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, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað 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, líkt 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 þannig 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 farþegar sem verða fyrir þriggja klukkustunda seinkun eða meira á flugi sínu og koma á ákvörðunarstað þremur klukkustundum eða meira eftir þann komutíma sem upprunaleg áætlun flugrekanda 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 unnt 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. FI685 frá Keflavík til Seattle þann 27. maí 2026 og að fluginu seinkaði um fjórar klukkustundir.

Icelandair hefur samþykkt að kvartendur eigi rétt til staðlaðra skaðabóta vegna seinkunar flugsins. Ágreiningur málsins lýtur því ekki að bótaskyldu flugrekanda sem slíkri, heldur að því hvort skilyrði séu til að lækka bótafjárhæðina um 50% samkvæmt c-lið 2. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004,

þ.e. hvort seinkun við komu hafi verið yfir eða undir fjórum klukkustundum miðað við þann komutíma sem leggja ber til grundvallar.

Við mat á því hvaða tímamark leggja beri til grundvallar við ákvörðun raunverulegs komutíma flugs í skilningi reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 261/2004 ber að líta til dóms Evrópudómstólsins í máli nr. C-452/13, Germanwings GmbH gegn Ronny Henning, frá 4. september 2014.

Í dómi Evrópudómstólsins kemur fram að hugtakið „komutími“, sem notað er til að ákvarða lengd seinkunar farþega, vísi til þess tímamarks þegar að minnsta kosti ein hurð loftfarsins er opnuð, að því gefnu að farþegum sé þá heimilt að yfirgefa loftfarið.

Hurðaopnunartími er sóttur úr kerfum flugvélarinnar og telst áreiðanlegur við ákvörðun um það hvenær farþegum var heimilt að yfirgefa loftfarið. Samkvæmt gögnum málsins var áætlaður komutími flugsins til Seattle kl. 11:45 að staðartíma og hurðaropnunartími kl. 15:44 að staðartíma. Seinkun við komu var því innan við fjórar klukkustundir. Með hliðsjón af c-lið 2. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er flugrekanda því heimilt að lækka bótafjárhæð um 50%, enda kom flugið á lokaáfangastað innan fjögurra klukkustunda frá áætluðum komutíma.

Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að fjárhæð 300 evrur samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. c-lið 2. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. FI685 þann 27. 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