

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 21/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Air Baltic nr. BT170 þann 27. september 2025

I. Erindi

Þann 6. október 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. BT170 á vegum Air Baltic (AB) kl. 00:30 þann 27. september 2025 frá Keflavík til Vilnius með millilendingu í Riga. Áætlaður komutími var kl. 08:25. Fluginu seinkaði og kvartendur misstu af tengiflugi sínu í Riga.

Í erindi kvartenda kemur m.a. fram:

I am submitting this complaint regarding airBaltic flight BT170 on 27 September 2025, from Reykjavik to Riga. The flight was delayed for ~45min, and in this case I missed my connecting flight (which was bought together from same avia company) from Riga to Vilnius and the alternative rerouting offered by airBaltic required waiting more than 11 hours, which was not a reasonable option. As a result, I had to arrange my own transport to Vilnius. I submitted a compensation request to airBaltic under EU Regulation 261/2004, requesting €400 per passenger plus reimbursement for additional expenses incurred due to the delay (car rental, fuel, lunch) Despite clear eligibility under EU261/2004 and relevant CJEU case law (e.g., Sturgeon and Folkerts), airBaltic refused compensation, claiming that I was not entitled since I did not take their offered rerouting. I believe this interpretation contradicts established passenger rights when the proposed rerouting is unreasonable.

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. Einnig fara kvartendur fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu af hálfu AB.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi AB kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 7. október 2025. Í svari AB, sem barst þann 20. október 2025, kom eftirfarandi fram:

(Passengers) regarding delayed flight BT170 on the route Reykjavik – Riga on September 27th, 2025 (Flight) which led to Passengers missing next flight BT341 Riga – Vilnius.

Airline would like to explain you that Passenger's flight was delayed due to technical reasons. According to practice of European Court of Justice (please see, for example, European Court of Justice decision in case No. C-11/11 Air France SA against Heinz-Gerke Folkerts, Luz-Tereza Folkerts (2013)) passengers are entitled to receive compensation in case flight is delayed if they reach their destination three hours or later than scheduled time of arrival.

In addition, Airline would like to confirm that, according to the provisions of the EU Regulation 261/2004, if a passenger declines an alternative flight offered by the airline in the event of a cancellation or long delay, they are not entitled to receive compensation for the disruption. This is because the regulation requires airlines to offer passengers assistance and alternative transportation, but it does not require passengers to accept these alternatives. Therefore, compensation applies only in case, if passengers who missed their connecting flight use the alternative flight or transportation provided by the airline.

In order to take Passengers to his final destination Airline offered Passengers with fastest possible alternative flight BT347 Riga – Vilnius with scheduled time of departure on September 27th, 2025. According to information Airline possess, Passengers had chosen not to use Airline's alternative flight to Vilnius to reach the final destination (please see attachment – extract from Departure Control System). Therefore, Airline does not consider Passengers' request to pay the delayed flight compensation justified.

Airline always looks at opportunities to bring passengers to their destinations as fast as possible through their own or partner's airlines' flights. Airline is not interested in delaying passengers to reach their destinations without offering the fastest possible flight, as any delay will result in additional financial costs for the Airline in providing care and possible compensation if the flight has not been delayed due to extraordinary circumstances. Flights' delay are a significant cost for the Airline, so the Airline always makes every effort to bring passengers to their destinations as fast as possible and minimize the inconvenience to them.

SGS sendi kvartendum svar AB til umsagnar þann 22. október 2025. Í svári kvartenda kom fram:

The alternative flight proposed by airBaltic (BT347, Riga–Vilnius, departing approximately 11 hours later) cannot be considered a “reasonable rerouting” within the meaning of **Article 8(1)(b)** of Regulation (EC) No 261/2004. The better alternative was driving with a car which was not offered after asking (~3h drive).

In similar circumstances, the **Court of Justice of the European Union (CJEU)** has ruled that passengers are **not obliged to accept excessively delayed rerouting** and may instead make their own reasonable arrangements without forfeiting compensation. for instance:

- **Case C-559/16 – Bossen**, paragraphs 22–25;
- **Case C-83/10 – Sousa Rodríguez**, which recognizes compensation for passengers whose journey was delayed despite rerouting offers.

Therefore, declining an 11-hour-later option was a proportionate and justified decision under EU law.

Even if we did not board the airline's alternative flight, MAYBE they might not compensate additionally our chosen transportation costs, but (even if we would not agree with) our right to the fixed compensation of **€400 per passenger** remains valid.

As that don't change a fact that we would have been arriving 11h later, furthermore, we have saved them additional seats as we have informed them about not boarding that plane. We don't see sense in the "not boarding our flight" logic.

That might work only if they would not agree with paying additional expenses, not 400€ compensation for a passenger.

The CJEU judgment in **Folkerts (C-11/11)** confirms that passengers are entitled to compensation when they reach their final destination three hours or more after the scheduled arrival time, even if the delay originates from a missed connection.

Nowhere in Regulation 261/2004 or CJEU case law is compensation limited only to passengers who accept the airline's proposed rerouting (at least as we know of)

In light of the above, we maintain our request for:

- **€400 compensation per passenger** under EU Regulation 261/2004, Article 7(1)(b) (flight distance between 1,500–3,500 km); and
- Reimbursement of the reasonable expenses that we have attached before (if possible)

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. BT170 frá Keflavík til Vilnius þann 27. september 2025 og að fluginu seinkaði þannig að kvartendur misstu af tengiflugi sínu. Kvartendur afþökkuðu boð AB um nýtt flug. Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024.

AB heldur því fram í umsögn sinni að bótaskylda sé ekki fyrir hendi þar sem kvartendur hafi ekki þegið boð félagsins um nýtt flug. Kvartendur telja að boð AB um nýtt flug hafi ekki verið raunhæft og höfnuðu því en bentu jafnframt á aðra valkosti.

Álitaefnið er því hvort að boð AB til kvartenda um nýtt flug síðar sama dag uppfylli kröfu reglugerðarinnar um að bjóða raunhæfan valkost. Það er mat SGS að boð AB flokkist undir raunhæfan valkost. Einnig kemur fram í gr. 4.2 í leiðbeiningum ESB um framkvæmd EB reglugerðar 261/2004 segir: „Hins vegar, ef flugrekandi getur sýnt fram á að hann hafi haft samband við þá farþega sem samþykkt hafa að veita persónulegar samskiptaupplýsingar sínar, og að hann hafi leitast við að veita þá aðstoð sem kveðið er á um í 8. gr., en farþegarnir hafi engu að síður gert eigin ráðstafanir varðandi aðstoð eða endurbókun, getur flugrekandinn

komist að þeirri niðurstöðu að hann beri ekki ábyrgð á þeim viðbótarkostnaði sem farþegarnir hafa orðið fyrir og ákveðið að endurgreiða hann ekki.“¹

Að mati SGS hefur AB þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar seinkunarinnar eftir bestu getu. Er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Air Baltic vegna seinkunar á flugi nr. BT170 þann 27. september 2025 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, 12. mars 2026

Ómar Sveinsson

Yngvi Hommersand

¹ [Commission Notice – Interpretative Guidelines on Regulation \(EC\) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights and on Council Regulation \(EC\) No 2027/97 on air carrier liability in the event of accidents](#)