

# Héraðsdómur Reykjaness

Dómur 21. apríl 2026

Mál nr. E-3985/2025:

**HF15 ehf.**

(Ómar R. Valdimarsson lögmaður)

**gegn**

**Neos S.p.A.**

(Fjölur Ólafsson lögmaður)

## Dómur

Mál þetta, sem dómtekið var 24. mars 2026, var höfðað með stefnu dagsettri 29. janúar 2025, af HF15 ehf., Hlíðarfæti 15, Reykjavík, gegn Neos S.p.A., Via Della Chiesa 68, Somma Lombardo, Varese, Ítalíu.

Stefnandi krefst þess að stefndi verði dæmdur til að greiða stefnanda aðallega 800 evrur, en til vara 110.560 krónur, með vöxtum samkvæmt 1. mgr. 8. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu frá 27. maí 2024 til 2. febrúar 2025, en dráttarvöxtum samkvæmt 1. mgr. 6. gr. sömu laga frá þeim degi til greiðsludags að frádregnum 886 evrum sem greiddar voru 17. desember 2025. Til þrautavara krefst hann þess að stefndi verði dæmdur til að greiða stefnanda bætur að álitum ásamt vöxtum samkvæmt 9. gr. laga nr. 38/2001. Þá krefst hann málskostnaðar úr hendi stefnda.

Stefndi krefst sýknu af kröfu stefnanda um dráttarvexti og greiðslu málskostnaðar. Þá krefst hann þess að stefnanda verði gert að greiða stefnda málskostnað.

I.

### Helstu málsatvik

Tildrög þessa máls eru þau að þann 27. maí 2024 áttu þau Björn Jóhannsson og Halldóra Þorgeirsdóttir bókað flug með stefnda, sem er flugfélag, frá Keflavík til Split í Króatíu. Flugíð tafðist um rúmlega átta klukkustundir og varðar mál þetta kröfur þeirra um staðlaðar skaðabætur vegna tafanna sem stefnandi fékk sér framseldar.

Með bréfum stefnanda til stefnda 2. janúar 2025 gerði stefnandi kröfu um að stefndi greiddi sér skaðabætur að fjárhæð 800 evra vegna tafa á flugi fyrrgreindra farþega með vísan til 7. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins nr. 261/2004/EB frá 11. febrúar 2004. Þá krafðist hann greiðslu vaxta samkvæmt 8. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu. Í bréfinu sagði að yrðu bæturnar ekki greiddar innan 10 daga mætti stefndi gera ráð fyrir að félaginu yrði stefnt fyrir dóm og að stefnandi liti á það sem samþykki stefnda um að stefndi greiddi málskostnað sem til félli. Voru fyrrgreind bréf send stefnda með tölvubréfi 2. janúar 2025 frá netfangi stefnanda á netfangið [customcare@neos-air.is](mailto:customcare@neos-air.is).

Eftir að mál þetta var höfðað hafði lögmaður stefnda samband við stefnanda með tölvubréfi 8. desember 2025 og bauð honum til greiðslu 800 evrur vegna bótakröfu fyrrgreindra farþega. Fram kom að kröfu um vexti og málskostnað væri hafnað og í því sambandi vísað til þess að svo virtist sem kröfubréf stefnanda hefðu einungis verið send á almennt netfang stefnda, [customercare@neosair.is](mailto:customercare@neosair.is). Ekki væri tekið við kröfubréfum í gegnum umrætt netfang en í sjálfvirkum svarpósti, sem hefði verið sendur stefnanda af umræddu netfangi, kæmi m.a. fram: „Dear Customer, we inform you that this mailbox has only a first-contact purpose. No comments regarding already opened claims will be managed or sent.“ Í tölvubréfinu var stefnanda síðan vísað á tiltekið svæði á vefsíðu stefnda með upplýsingum um hvernig kröfu vegna tafa á flugi yrði beint að félaginu. Í tölvubréfinu sagði að síðustu að stefndi byði stefnanda 800 evrur til þess að ljúka málinu.

Mál þetta var þingfest 17. desember 2025. Þann 20. mars 2026 greiddi stefndi 886 evrur, eða 126.928 krónur, inn á fjárvörslureikning lögmanns stefnanda. Í tölvubréfi stefnanda til lögmanns stefnda sama dag var því lýst að greiðslunni yrði ráðstafað í samræmi við framangreint upp í kröfu stefnanda og kröfugerð stefnanda breytt til lækkunar í upphafi aðalmeðferðar. Af fjárhæðinni mætti ætla að greiðslan væri vegna höfuðstóls og skaðabótavaxta frá tjónsdegi til þess dags sem greitt var en ekki fyrst skaðabótavaxta og svo dráttarvaxta eins og krafist væri í stefnu.

Stefnandi lagði þann 24. mars 2025 fram bókun um breytta kröfugerð stefnanda og lýtur ágreiningur málsins nú aðeins að kröfu stefnanda um dráttarvexti og málskostnað úr hendi stefnda.

## II.

### *Helstu málsástæður og lagarök stefnanda*

Stefnandi byggir á því að hann hafi átt ótvíræðan rétt til bóta úr hendi stefnda á grundvelli 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, sem sett sé með heimild í lögum nr. 80/2002 um loftferðir. Stefnandi hafi krafið stefnda um efndir en hann ekki brugðist við þrátt fyrir að hafa sannanlega borist tölvubréf stefnanda og opnað það, eins og framlögð gögn beri með sér. Fyrir liggja að stefndi áskilji sér rétt til að bregðast ekki við kröfu um bætur nema farþegar sendi sérstakt eyðublað sem stefndi hafi sjálfur útbúið, þar sem viðkomandi afsali sér rétt til að bera ágreining undir dóm og fallist á að stefndi viðurkenni ekki ábyrgð í málinu. Umrætt eyðublað brjóti gegn fyrrgreindri reglugerð EB sem mæli fyrir um að flugfélög megi ekki takmarka skyldur sínar hvað varði skaðabætur vegna aflýsingar eða tafa.

Stefnandi byggir á því að það feli í sér óréttmæta viðskiptahætti að hundsa kröfubréf hans og vísa honum þess í stað á sérstakt eyðublað. Um sé að ræða óskýra upplýsingagjöf og hindrun sem ætlað sé að stemma stigu við að neytendur leiti réttar síns. Reglugerð nr. 261/2004 kveði skýrt á um rétt aðila til bóta og setji engar skorður við því hvernig farþegi komi kröfu sinni á framfæri.

Ákvæði 3. mgr. 5. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu miði við það hvort krafa sé sett fram með sannanlegum hætti. Svo hafi verið í máli þessu og beri stefnda því að greiða dráttarvexti frá dagsetningu kröfubréfs stefnanda, en til vara á þeim degi sem stefna var birt, sbr. 4. mgr. 5. gr. laganna. Stefnanda hafi verið nauðsynlegt að höfða mál þetta enda hafi stefndi sýnt af sér aðgerðarleysi og fyrst brugðist við skyldu til greiðslu bóta eftir málhöfðun. Sé því rétt að fallast á kröfu stefnanda.

## III.

### *Helstu málsástæður og lagarök stefnda*

Stefndi krefst sýknu af kröfum stefnanda um greiðslu dráttarvaxta og málskostnaðar. Stefndi vísar til þess að stefnandi hafi sent kröfubréf málsins af netfanginu info@flugbaetur.is á almennt netfang stefnda, þ.e. customcare@neos-air.it, en líkt og með öll tölvubréf sem send séu á það netfang hafi verið sjálfvirkur svarpóstur sendur til baka þar sem bent hafi verið á tengil á leiðbeiningar um hvernig farþegi ætti að bera sig að til þess að koma á framfæri kröfum á hendur félaginu. Hafi þar sérstaklega verið tekið fram að ekki væri tekið við kröfum sem bærust með tölvubréfi. Í

leiðbeiningunum komi fram að stefndi sé með sérstakt teymi sem haldi utan um kvartanir og kröfur og að farþegar þurfi að notast við rafrænt eyðublað á síðunni til þess að koma kröfum á framfæri. Stefndi hafi ekki brugðist við tölvubréfinu og ekki sent kröfu í gegnum rafræna eyðublaðið sem vísað sé til í leiðbeiningunum.

Stefndi kveðst byggja kröfur sínar á því í fyrsta lagi að ósannað sé að kröfu stefnanda hafi verið komið á framfæri við stefnda með réttmætum og sannanlegum hætti. Kröfubréf stefnanda hafi verið send á almennt netfang stefnda og hafi stefnandi fengið sjálfvirkan svarpóst með skýrum upplýsingum um hvernig ætti að koma kröfu á framfæri. Samkvæmt 3. mgr. 5. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu reiknist dráttarvextir ekki fyrir en liðinn sé mánuður frá því að kröfuhafi sannanlega krafði skuldara með réttu um greiðslu. Tölvubréf stefnanda á almennt netfang stefnda uppfylli það skilyrði ekki, sér í lagi vegna þeirra upplýsinga sem veittar hafi verið með sjálfvirkum svarpósti. Því sé ekki heimilt að reikna dráttarvexti á kröfur stefnanda eins og hann krefjist.

Í öðru lagi hafi málshöfðun verið tilefnislaus enda liggi fyrir að greiðsluskylda á höfuðstól sé óumdeild. Hefði stefnandi komið kröfu sinni á framfæri í samræmi við leiðbeiningar stefnda hefði krafan verið greidd. Stefnandi hafi hins vegar kosið að hundska skýrar leiðbeiningar stefnda og höfða mál um óumdeilda kröfu. Það hafi leitt til þess að stefndi þurfti að taka til varna gegn kröfum stefnanda um dráttarvexti og málskostnað. Við þessar aðstæður eigi ákvæði a-liðar 1. mgr. 131. gr. laga nr. 91/1991 um meðferð einkamála við, sem leiði til þess að hafna verði málskostnaðarkröfu stefnanda og dæma stefnda málskostnað úr hans hendi.

Stefndi vísar auk framangreinds til tillitsskyldu samningsaðila og þess að flugbætur séu staðlaðar bætur fyrir tiltekna vanefnd á aðalskyldu, þ.e. seinkun á flugi. Fyrir liggi að greiðsluskylda bóta sé óumdeild og telji stefndi það meðal tillitsskyldna kröfuhafa að léttu stefnda efndir með því að fylgja skýrum og aðgengilegum leiðbeiningum stefnda um hvernig skuli koma á framfæri kröfum til stefnda. Stefndi taki við ógrynni krafna sem þessum frá farþegum og því sé bæði málefnalegt og réttmætt að farið sé fram á að slíkum kröfum sé beint í ákveðinn farveg. Sú háttsemi, að fylgja ekki leiðbeiningum um hvernig koma eigi kröfu á framfæri og höfða þess í stað mál um óumdeilda kröfu, stríði gegn meginreglu kröfuréttarins um tillitssemi milli aðila. Engar málefnalegar ástæður liggi því til grundvallar að stefnandi hafi kosið að sniðganga fyrirmæli stefnda og höfða þess í stað dómsmál um óumdeilda kröfu.

#### IV.

##### *Niðurstaða*

Líkt og að framan er rakið varðar mál þetta kröfur stefnanda um staðlaðar skaðabætur vegna tafa sem urðu á flugi hjá stefnda 27. maí 2024. Kröfurnar byggja á lögum nr. 80/2002 um loftferðir, sbr. 7. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins nr. 261/2004/EB frá 11. febrúar 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, sbr. einnig reglugerð nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

Greiðsluskylda stefnda á framangreindum grundvelli er óumdeild í málinu og greiddi stefndi hinar stöðluðu skaðabætur, eða 800 evrur auk almennra vaxta, inn á fjárvörslureikning lögmanns stefnanda 20. mars 2026. Með því hefur höfuðstóll krafna stefnanda verið greiddur. Aðila greinir hins vegar á um það hvort stefnda beri að greiða dráttarvexti af kröfum stefnanda, auk þess sem ágreiningur stendur um málskostnað. Stefnandi reisir kröfur sínar þar að lútandi á því að stefndi hafi ekki greitt hinar stöðluðu bætur þegar eftir því var leitað með tölvubréfi stefnanda 2. janúar 2025. Stefnda hafi vissulega borist umrætt tölvubréf en þrátt fyrir það haldið að sér höndum með greiðslu bótanna. Því beri honum að greiða dráttarvexti frá því tímamarki er mánuður var liðinn frá því að fyrrgreint kröfubréf var sent, sbr. 3. mgr. 5. gr. laga nr. 38/2001, en í öllu falli frá málshöfðun. Þá beri stefnda að greiða stefnanda málskostnað enda hafi málshöfðun verið nauðsynleg til heimtu bótanna úr hendi stefnda.

Stefndi byggir á því á hinn bóginn að stefnanda hafi borist sjálfvirkur svarpóstur 2. janúar 2025 þar sem honum hafi verið leiðbeint um það hvernig kröfum á hendur félaginu mátti koma á framfæri. Stefnandi hafi hins vegar ákveðið að virða fyrirmælin að vettugi og geti stefndi ekki borið ábyrgð á því að greiðsla bóta hafi tafist af þeim sökum. Greiðsluskylda stefnda hafi auk þess verið óumdeild og liggi fyrir að stefnandi hefði fengið greitt hefði hann fylgt leiðbeiningum stefnda og útfyllt eyðublað félagsins.

Af því sem að framan er rakið og samskiptum aðila verður ekki annað ráðið en að greiðsluskylda stefnda á hinum umkröfu skaðabótum hafi verið óumdeild. Fyrir liggur hins vegar að stefndi óskaði eftir því að stefnandi fyllti út tiltekið staðlað form kröfu á heimasíðu stefnda. Við því brást stefnandi ekki og voru bætur því ekki greiddar fyrr en eftir málshöfðun.

Á flugrekendum hvíla á grundvelli reglugerðar nr. 466/2024, sbr. fyrrgreinda reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins nr. 261/2004/EB frá 11. febrúar 2004 ríkar skyldur

til greiðslu skaðabóta til handa farþegum vegna seinkunar, aflýsingar eða neitunar á fari. Þykir ekki óvarlegt að slá föstu, eins og byggt er á af hálfu stefnda, að mikill fjöldi slíkra krafna sé til meðferðar hjá stefnda á hverjum tíma. Í því ljósi, og þar sem ákvæði fyrrgreindra reglugerða girða ekki fyrir að flugrekandi beini til farþega tilmælum um með hverjum hætti kröfu verður komið á framfæri, fór það ekki gegn skyldum stefnda til greiðslu bóta að beina því til stefnanda að fylla út sérstakt eyðublað eins og gert var. Stefnanda var enda í lófa lagið að setja sig í samband við stefnda og ítreka beiðni um greiðslu bóta án tillits til umrædds eyðublaðs taldi stefnandi þá kröfu stefnda of íþyngjandi eða í öllu falli kalla frekar á eftir því að mál hans yrði leyst. Í þessu sambandi er og til þess að líta að ákvæði reglugerðar nr. 466/2024 kveða á um rétt farþega til skaðabóta innan samninga vegna tjóns sem stafar af vanefnd flugrekanda á samningsskyldum sínum. Á málsaðilum hvíldi því gagnkvæm tillitsskylda í samningssambandinu. Af því leiddi meðal annars að á stefnanda hvíldi skylda til ráðstafana til þess að létta stefnda efndir, að því marki sem þær voru honum ekki of íþyngjandi, svo og að gera sanngjarnar ráðstafanir til takmörkunar tjóns síns.

Að öllu framansögðu virtu verður fallist á það með stefnda að efndir krafna stefnanda hafi ekki farið fram vegna atvika sem hann sjálfan varðaði. Verður því hafnað kröfu stefnanda um greiðslu dráttarvaxta frá þeim degi er mánuður var liðinn frá því að stefnandi beindi kröfu sinni að stefnda. Í ljósi þess sem áður greinir, framangreindrar niðurstöðu og þess að greiðsluskylda stefnda var óumdeild, verður einnig hafnað kröfu stefnanda um greiðslu málskostnaðar úr hendi stefnda.

Rétt þykir þó að fella niður málskostnað milli aðila, en í því sambandi er til þess horft að stefnandi sendi stefnda sannanlega kröfubréf 2. janúar 2025, bætur voru fyrst greiddar eftir málshöfðun og uppi var ágreiningur um hvort sá háttur, sem hafður var á af hálfu stefnda hvað varðaði móttöku bótakrafna, væri réttlætanlegur.

Halldóra Þorsteinsdóttir héraðsdómari kveður upp dóm þennan.

#### **Dómsorð:**

Stefndi, Neos S.p.A., er sýknaður af kröfum stefnanda, HF15 ehf.

Málskostnaður milli aðila fellur niður.

Halldóra Þorsteinsdóttir