

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 85/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi easyJet nr. EZY2644 þann 30. nóvember 2025.

I. Erindi

Þann 1. júní 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. EZY2644 á vegum easyJet (EJ) kl. 10:05 þann 30. nóvember 2026 frá Keflavík til Luton. Áætlaður komutími var kl. 13:00. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 18:49 eða seinkun um fimm klst. og 49 mínútum 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 EJ kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 2. júní 2026. Í svari EJ, sem barst þann 8. júní 2026 kom m.a. eftirfarandi fram:

Extraordinary Circumstances

Flight EZY2644 (the “Flight”) was scheduled to operate on an Airbus A320 aircraft, bearing tail registration G-UZHU (the “Aircraft”), departing KEF at 10:05z and arriving LTN at 13:00z, however, it could not perform to its original schedule due to adverse meteorological conditions.

On the day of the Flight, adverse weather conditions namely, strong winds were forecasted in KEF all morning. Following advice from KEF Airport Authority, confirmed by United Kingdom (“UK”) Met office that KEF would experience high winds for the first half of the day with winds gusting above limit for both ground handling and de-icing. The decision was made to delay the morning scheduled flights to arrive later when the conditions were expected to be more favourable, and KEF handling could accommodate the extra flights. (Exhibits 1 and 2) ...

Reasonable Measures

easyJet does take reasonable measures to avoid cancellations to flights by having replacement crew and aircraft available in the network. No measures taken, linked to crew, would have further minimized the disruption as it would be subject to the same restrictions.

As such, cancelling the Flight was the best option at the time of disruption once it allowed passengers to make their own arrangements to arrive their intended destination.

SGS sendi kvartendum svar EJ til umsagnar þann 9. júní. Í svari kvartenda kom fram:

I respectfully appeal easyJet's decision to refuse compensation under Article 5(3) of Regulation (EC) No. 261/2004.

easyJet asserts that the delay was caused by extraordinary circumstances in the form of adverse meteorological conditions at Keflavík Airport on 30 November 2025, and that all reasonable measures were taken. While I do not dispute that adverse weather conditions occurred earlier in the day, I do not accept that easyJet has discharged the burden of proof required under Article 5(3). ...

For these reasons, while the existence of adverse meteorological conditions is acknowledged, easyJet has not demonstrated, with sufficient evidence, that all reasonable measures were taken or that the delay was unavoidable for the purposes of Article 5(3). The decision therefore appears to rely on generalised assertions rather than the strict evidential threshold required by EU case law.

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. EZY2644 frá Keflavík til Luton þann 30. nóvember 2025 og að fluginu seinkaði um fimm klst. og 49 mínútur. 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 flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn EJ til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 30. nóvember 2025 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu EJ að seinka flugi kvartenda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS staðfesti að veðurspá fyrir Keflavík hafi verið slæm.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartenda nr. EZY2644 þann 30. nóvember 2025 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Að mati SGS hefur EJ þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartanda 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 easyJet vegna seinkunar á flugi nr. EZY2644 þann 30. nóvember 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, 11. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir