

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 142/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi EasyJet nr. EZY2260 þann 6. ágúst 2023

I. Erindi

Þann 7. júlí 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. EZY2260 á vegum EasyJet (EJ) kl. 09:15 þann 6. ágúst 2023 frá Keflavík til Manchester. Fluginu var aflýst kl. 02:20 á brottfarardegi.

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 kvörtunina til umsagnar EJ með tölvupósti þann 10. júlí 2025. Í svari EJ, sem barst þann 23. júlí 2025, kom eftirfarandi fram:

Response

Article 5(3) of the Regulation states that:

"An operating air carrier shall not be obliged to pay compensation in accordance with Article 7, if it can prove that the cancellation is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken." As such, the right to compensation is excluded by reference to Article 5(3) of the Regulation if a carrier can prove that the disruption was caused by extraordinary circumstances and that that disruption could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. We rely on Article 5(3) of the Regulation and aver that there is no right to compensation for this flight under the Regulation or otherwise.

Extraordinary Circumstances

Flight EZY2260 (the "Flight") was scheduled to operate on an Airbus A320 aircraft, bearing tail registration G-EZTJ, (the "Aircraft"), scheduled to depart from KEF at 09:15z and arrive MAN at 11:55z. However, it could not perform to its original schedule due to a medical emergency.

On the previous day of the Flight, the 5th of August 2023, the Aircraft operated EZY2074 (the "First Flight") scheduled to depart Santorini ("JTR") 17:30z and arrive MAN at 21:45z. Whilst operating the First Flight, a medical emergency occurred onboard, with a passenger bleeding excessively and blood pumping out constantly. (Exhibits 1 and 2) As a result, the incident caused an excessive blood spillage on the carpet, causing the Aircraft to be unserviceable and had to be declared Aircraft on Ground ("AOG") for the necessary cleanliness maintenance. (Exhibits 3 and 4) Due to the abovementioned, and with no spare Aircraft available in MAN, the

cancellation of EZY2259 (the “Preceding Flight”) scheduled to depart MAN at 05:45z and arrive KEF at 08:35z and the Flight at 02:20z on the 06th of August 2023 was inevitable. (Exhibit 5) We rely upon the well-established test set out by the CJEU in various leading authorities¹, namely that an event is covered by the concept of ‘extraordinary circumstances’ where it is:

1. not inherent in the normal exercise of the activity of the air carrier concerned;
- and
2. beyond that carrier’s actual control.

It is submitted that a medical emergency is not inherent in the normal exercise of easyJet’s activities nor is such an event within the actual control of easyJet. In the grand scheme of easyJet’s normal day-to-day activities, it is not a common or ordinary occurrence for a medical emergency to cause a flight to be cancelled or subjected to a long delay. This is also consistent with Item No. 16 of the List of Extraordinary Circumstances published by the UK Civil Aviation Authority in March 2016. In light of this, it is our view that the disruption to the flight was caused by extraordinary circumstances.

SGS sendi kvartanda svar EJ til umsagnar þann 1. ágúst 2025. Í svari kvartanda kom fram:

Ég er ekki sérfræðingur í svona málum og leitaði því til Samgöngustofu vegna málsins. Persónulega sé ég ekki hvert vandamálið er. Það hlýtur að vera nokkuð algengt að þurfa að þrifa líkamsvessa og ýmislegt óskemmtilegt úr flugvélum nokkuð reglulega, svo sem ælu til dæmis, sem er fyllilega sambærilegt að mínu mati. Á Manchester flugvelli hlýtur að vera tiltækt teymi til að þrifa leiðindavandamál á stuttum tíma. Við hefði mátt búast að einhver þrif þyrftu að fara fram og að fluginu seinkaði kannski eitthvað. Ég flýg þessa leið nokkuð oft og algengt er að flug á þessari leið sé ca. 20 mínútum á undan áætlun. Auðveldlega ætti því að vera hægt að græða 40 til 60 mínútur á leið þessari fram og til baka. Því ætla ég að fluginu hefði kannski seinkað eitthvað en ekki að það hefði hreinlega verið fellt niður.

Ég gef því lítið fyrir afsakanir flugrekstraraðilans og held kröfu minni til streitu. Að fella flugið niður hafði að sjálfsögðu mikil áhrif á líf mitt og skipulag á þessum tíma.

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 SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vö; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er eða að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. Þetta gildir nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Loftferðalögum nr. 80/2022 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþega til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. EZY2260 frá Keflavík til Manchester. Þann 6. ágúst 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu kl. 02:20 á brottfarardegi. Álitaefti þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í gr. 5.1 í leiðbeiningum ESB¹ um framkvæmd EB reglugerðar 261/2004 er fjallað um skilyrði þess að fella megi atvik undir óviðráðanlegar aðstæður. Evrópudómstóllinn hefur í dómaframkvæmd byggt á tveimur skilyrðum sem bæði þurfa að vera uppfyllt til að atvik teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Skilyrðin eru að

- (a) atvikið skal ekki teljast hluti af venjulegri starfsemi viðkomandi flugrekanda í eðli sínu; og
- (b) atvikið skal vera utan raunverulegs stjórnunarvalds flugrekandans.

Til að axla sönnunarbyrði fyrir óviðráðanlegum aðstæðum geta flugrekendur lagt fram sem úrdrátt úr dagbókum, atvikaskýrslum eða önnur gögn eða yfirlýsingar. Flugrekanda ber að leggja slík gögn fram, byggi hann á þeim í svörum sínum gagnvart kvartanda eða úrskurðaraðila.

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

EJ hefur lagt fram gögn sem sýna fram á að neyðarástand hafi skapast í fyrra flugi flugvélarinnar vegna líkamlegs ástands farþega, sem hafi orðið til þess að framkvæmd þurfti nauðsynleg þrif innan vélarinnar. Bráðatilvik vegna skyndilegra veikinda farþega teljast ótvírætt til óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. leiðbeiningar framkvæmdastjórnar ESB. Telur SGS því að atvikið feli í sér óviðráðanlegar aðstæður.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem EJ hefur lagt fram úr innri kerfum félagsins er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. EZY2260 þann 6. ágúst 2023 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.

Ú r s k u r ð a r o r ð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi EasyJet vegna aflýsingar á flugi nr. EZY2260 þann 6. ágúst 2023 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, 15. október 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson