

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 23/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi EasyJet nr. EZS1298 þann 28. september 2025.

I. Erindi

Þann 19. nóvember 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi áttu bókað far með flugi nr. EZS1298 á vegum EasyJet (EJ) kl. 00:15 þann 28. september 2025 frá Keflavík til Basel. Áætlaður komutími var kl. 06:00. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 00:12 næsta dag eða seinkun um rúmar 18 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. Einnig fer kvartandi fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi EJ kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 20. nóvember 2025. Í svari EJ, sem barst þann 15. desember 2025 kom eftirfarandi fram:

Extraordinary Circumstances

Flight EZS1298 (the “Flight”) was scheduled to operate on an Airbus A320 aircraft, bearing tail registration HB-AYR (the “Aircraft”), scheduled to operate from KEF at 00:15z, and arrive at BSL at 04:00z, however it could not perform to its original schedule due to a hydraulic leak.

Prior to the Flight, the Aircraft was scheduled to operate EZS1297 (the “Preceding Flight”), departing BSL at 19:20z and arriving KEF 23:35z on the 27th of September 2025.

The Preceding Flight departed according to schedule; however, it returned to stand due to a hydraulic failure and underwent a mandatory safety inspection deeming the Aircraft unserviceable. (Exhibits 1 and 2)

On the 27 September 2025, there were no available standby aircraft to rescue this flight, as all had already been utilised by then. As a result, the Airline took the decision of delaying the Preceding Flight overnight and to operate it the following day, under revised number EZS9297. A new Aircraft of the same category was sourced, bearing registration tail HB-AYP (the “Replacement Aircraft”).

The Preceding Flight departed from BSL at 12:02z and arrived at KEF at 16:12z. (Exhibits

3-5) Due to the abovementioned, the Flight incurred a departure delay of 16 hours and 50 minutes attributed to IATA code 46 “Aircraft change, for technical reasons” as well as 01 hour and 39 minutes attributed to IATA code 55 “Departure Control”. As such, the Aircraft departed from stand at 18:44z and was authorized to take-off at 18:57z after receiving a CTOT for 18:45z, arriving BSL at 22:12z with a total delay of 18 hours and 12 minutes. (Exhibit 6)

A Green hydraulic system loss on an Airbus A320 occurs when the Green system, which powers critical flight controls, landing gear, nose wheel steering, and associated components, experiences a loss of hydraulic pressure or fluid. Such a loss may result from a leak in hydraulic lines or flexible hoses, pump failure, or component rupture. Certain failures of this system are latent and hidden, meaning they are not detectable through routine inspection or standard maintenance procedures. Airbus has acknowledged this specific issue in Service Bulletins (SBs).

Airlines cannot, through routine inspection alone, detect hidden manufacturing defects within an aircraft’s hydraulic system. Defects, such as leaks in the Green hydraulic system or faulty flexible lines, are typically concealed within assemblies or components and become apparent only when:

1.1 A component cracks, bursts, or leaks; or

1.2 1.2 Sensors or trip points (e.g., pressure, temperature, fluid level) activate an alert.

Airlines rely on manufacturer-issued Service Bulletins and scheduled maintenance programmes to mitigate known defects. Routine visual inspections, fluid checks, and functional tests may occasionally identify early signs, but many defects remain hidden until an actual failure occurs. (Exhibit 7)

SGS sendi kvartanda svar EJ til umsagnar þann 16. desember 2025. Í svari kvartanda kom m.a. fram:

I respectfully disagree with easyJet’s conclusion that the disruption of flight EZS1298 was caused by extraordinary circumstances within the meaning of Article 5(3) of Regulation (EC) No. 261/2004.

1. Nature of the disruption

The carrier states that the delay was caused by a hydraulic leak and the subsequent unavailability of a standby aircraft. According to settled case law of the Court of Justice of the European Union, in particular Wallentin-Hermann v Alitalia (C-549/07), technical problems which arise during normal aircraft operation or maintenance do not constitute extraordinary circumstances, unless they stem from events not inherent in the

normal exercise of the activity of the air carrier, such as sabotage, terrorism, or hidden manufacturing defects.

The carrier has not demonstrated that the hydraulic failure resulted from any such external or exceptional event. A hydraulic leak is a technical failure inherent in the normal operation of an aircraft. ...

In light of the above, I respectfully request ICETRA to rule that the delay was not caused by extraordinary circumstances and to confirm my right to compensation under Regulation (EC) No. 261/2004.

Þann 18. febrúar sendi SGS erindi til EJ og bað um frekari gögn, í samráði við sérfræðing lofthæfideildar SGS:

1. Copy of the crew write-up in the AJTL
2. Copy of the maintenance action taken
3. Copy of the Part-145 maintenance release
4. Copy of part (P/N) off and then installed
5. Complete copy of the said SB
6. Copy of Airbus SB status for the aircraft
7. Copy of the IPC for the replaced part, showing location and P/N

Í svari EJ þann 14. apríl sl. svaraði félagið að hluta því sem beðið var um. SGS ítrekaði beiðni um frekari svör með tölvupósti þann 16. apríl. Frekari svör bárust ekki frá EJ.

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 kvartandi átti bókað far með flugi nr. EZS1298 frá Keflavík til Basel þann 28. september 2025 og að fluginu seinkaði um rúmar 18. klst. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun 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 seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur lofthæfideildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð svör og tækniskjöl EJ til að skera úr um hvort að atvik það sem félagið vísar til hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu EJ að seinka flugi kvartanda. Í svari sérfræðings lofthæfideildar kom fram að ekki væri hægt að taka undir með EJ að þetta væri óviðráðanlegt atvik m.a. vegna þess að þeir höfðu vitneskju um þennan veikleika, sbr. tilvitnun í SB.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS og í ljósi þess að túlka ber undantekningarregluna í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þröngt, er það mat SGS að EJ hafi ekki sýnt fram á að umrædd seinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Er það mat SGS að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi EJ samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna seinkunar á flugi EJ þann 28. september 2025. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartanda um skaðabætur samþykkt.

Úrskurðarorð

EasyJet ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. EZS1298 þann 28. september 2025.

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.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnisýslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar.

Reykjavík, 24. júní 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir