

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 29/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Easyjet nr. EZS1298 þann 12. október 2025 Leiðrétt eintak

I. Erindi

Þann 19. desember 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. EZS1298 á vegum Easyjet (EJ) kl. 00:15 þann 12. október 2025 frá Keflavík til Basel. Fluginu var aflýst eftir að kvartendur voru komnir á flugvöllinn.

Í erindi kvartenda kom m.a. fram:

Summary of complaint: The above flight was cancelled because the aircraft scheduled to operate the flight never arrived in Iceland, and no replacement aircraft was provided. The cancellation occurred after midnight. At the airport, easyJet staff informed me that I had to arrange alternative transport myself immediately, as no rebooking would be provided by the airline. This information was incorrect under EC Regulation 261/2004. As a result of this lack of proper care and incorrect information, I incurred: additional costs for an alternative flight, and hotel accommodation costs, which were only partially reimbursed based on easyJet's internal limits. easyJet has repeatedly refused: - full reimbursement of reasonable hotel costs (Art. 9), - reimbursement of alternative transport costs caused by lack of assistance, - statutory compensation of €400 under Art. 7 EC 261/2004. The airline relies solely on internal policies, which cannot override EU law. Requested outcome: I kindly request the authority to assess this case and require easyJet to: reimburse the full hotel costs, reimburse the alternative transport costs, pay the statutory compensation of €400. All supporting documents are attached

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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar EJ með tölvupósti þann 22. desember 2025. Í svari EJ, sem barst þann 29. desember 2025 kemur eftirfarandi fram:

Extraordinary Circumstances

Flight EZS1298 (the “Flight”) was originally scheduled to operate on an Airbus 320 aircraft, bearing tail registration HB-JZY (the “Aircraft”), however, it could not perform to its original schedule due to ground damage. On the day of the Flight, the Aircraft was declared AOG due to ground damage from a foreign object (“FOD”) on engine 1. As such, the Aircraft was deemed unserviceable from the 18:00z on the 11th of August 2025 to 15:10z on the 12th of August 2025. (Exhibit 1 – 2) In order to mitigate this delay, easyJet took a reasonable measure to source a replacement aircraft, an Airbus 320 aircraft, bearing tail registration HB-JXT. However, the replacement aircraft was scheduled to operate BSL-CTA-BSL, which included EZS1117 (the “First Flight”) and EZS1118 (the “Second Flight”). (Exhibit 3–4)

The replacement aircraft was yet to operate BSL-KEF-BSL (the “Flight’s Rotation”) which includes EZS1297 (the “Preceding Flight”), scheduled to depart from BSL at 19:20z and arrive at KEF at 23:35z, and the Flight, scheduled to depart at 00:15z and arrive at 04:00z on the 12th of August 2025. (Exhibit 5–6) Even after attempting to replace the aircraft, the Flight’s rotation would inevitably breach BSL departure curfew for 20:59z due to the turn around time required for an A320, 30 mins. This meant that the Preceding Flight would only be able to depart 4 minutes into the curfew. As such, the cancellation of the Flight was inevitable. (Exhibit 7-8)

We rely on Recital 14 of the Regulation which states as follows:

“As under the Montreal Convention, obligations on operating air carriers should be limited or excluded in cases where an event has been caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. Such circumstances may, in particular, occur in cases of political instability, meteorological conditions incompatible with the operation of the flight concerned, security risks, unexpected flight safety shortcomings and strikes that affect the operation of an operating air carrier.” [Emphasis added]

We further rely on Item No. 20 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.

Reasonable Measures

easyJet takes reasonable measures to avoid delays and cancellations to flights by having replacement crew and spare aircraft available in the network. In this scenario, easyJet attempted to source a replacement aircraft but it wasn’t enough to mitigate the disruption, due to the curfew in BSL. As such, easyJet had no other option but to cancel the Flight’s rotation, as it would amount to an intolerable sacrifice to leave the aircraft out of base for the next day.

In *Germanwings GmbH v Wolfgang Pauels* (Case C-501/17) the Court of Justice of the European Union (the “CJEU”) held that damage to an aircraft tyre caused by a screw

lying on an airport runway falls within the notion of “extraordinary circumstances” within the meaning of Regulation (EC) No 261/2004 (Regulation EU261).

In *Eglitis v Latvijas Republikas Ekonomikas Ministrija* (Case C-294/10) the Court of Justice of the European Union (the “CJEU”) held that, while Article 5(3) includes a provision which requires carriers to use all reasonable measures to avoid the disruption of flights, that provision is limited to ensure that it "does not result in the air carrier being led to make intolerable sacrifices in the light of the capacities of its undertaking at the relevant time".

Furthermore, in *Wallentin-Hermann v Alitalia* (Case C-549/07) the CJEU held that reasonable measures must be “appropriate to the situation, that is to say measures which are, at the time those extraordinary circumstances arise, meet, inter alia, conditions which are technically and economically viable to the air carrier concerned”.

We took all reasonable measures to avoid disruption by having spare aircraft and crew within our network and utilising these assets as required minimising disruption. It would not be economically viable for easyJet to maintain fully crewed and redundant aircraft at each and every airport which it operates to or from, in a sufficient number to cover any number of potential disruptions. Save for having an unlimited amount of spare aircraft and crew at all airports, an option which would amount to an “intolerable sacrifice” given the disproportionate cost involved, the disruption that materialised could not be avoided. Accordingly, the measures taken were appropriate to the situation and those that were technically and economically viable at the time. There were no other reasonable measures which could have been taken to avoid the cause of the disruption to the flight or the disruption itself.

SGS sendi kvartendum svar EJ til umsagnar þann 29. desember 2025. Í svári kvartenda sama dag kemur fram:

I would like to submit the following consolidated comments for your consideration.

1. Extraordinary circumstances – limited relevance to the specific flight

I acknowledge that foreign object damage (FOD) may, in principle, constitute an extraordinary circumstance under Article 5(3) of Regulation (EC) No 261/2004, as recognised by the Court of Justice of the European Union.

However, the existence of an extraordinary circumstance alone does not exempt an air carrier from the obligation to pay compensation. The decisive legal test remains whether the cancellation could have been avoided if all reasonable measures had been taken.

2. Foreseeability of the Basel curfew and operational planning

In the present case, the cancellation of flight EZS1298 was not caused directly by the FOD itself, but by the subsequent operational consequences, namely:

- the late-stage aircraft substitution, and

- the resulting conflict with the Basel (BSL) departure curfew.

Airport curfews are permanent, well-known and foreseeable operational constraints.

As such, they fall within the airline's sphere of responsibility and must be taken into account when assessing reasonable mitigation measures.

The fact that the proposed replacement rotation would breach the curfew indicates that the mitigation attempt was initiated too late, rather than that mitigation was impossible.

3. Reasonable measures and burden of proof

easyJet asserts that no further reasonable measures were available and that additional steps would have constituted an "intolerable sacrifice".

However, the airline has not demonstrated, with flight-specific evidence, that:

- earlier reallocation of aircraft was impossible,
- alternative routing or scheduling options were assessed in due time, or
- the impact of the disruption could not have been mitigated before the curfew became decisive.

General references to fleet size, economic burden or abstract operational limitations do not satisfy the strict burden of proof required under Article 5(3), as confirmed in Wallentin-Hermann (C-549/07).

4. Serious deficiencies in information, assistance and passenger care (Articles 8 and 9)

Independently of any assessment under Article 5(3), I wish to highlight significant shortcomings in easyJet's handling of passengers on site, which are directly relevant under Articles 8 and 9 of the Regulation.

At Keflavík Airport:

- easyJet staff provided no information about the reason for the cancellation and about the subsequent procedure,
- passengers were not informed what would happen next, nor about their rights under Regulation 261/2004,
- I was pressured to make an immediate decision regarding reimbursement or self-arranged rebooking, without being given sufficient or correct information,
- the only rebooking option mentioned by easyJet staff was a flight approximately one week later, which was not a reasonable alternative,

- no meaningful assistance, care or guidance was provided regarding accommodation, meals, or onward travel.

This situation left passengers effectively without support or proper information, forcing me to organise accommodation and alternative transport myself.

Such conduct constitutes a clear breach of the airline's obligations under Articles 8 and 9, which apply regardless of whether extraordinary circumstances are invoked.

5. Consequences of poor information and forced decision

The lack of proper information and assistance directly resulted in:

- additional costs for alternative transport, and
- hotel accommodation costs which were only partially reimbursed based on internal limits, despite no cheaper alternative being available at the time.

These costs are a direct consequence of the airline's failure to fulfil its statutory duties and must therefore be assessed independently of any entitlement to compensation under Article 7.

6. Formal inconsistency in the airline's submission

I would also respectfully draw the Authority's attention to a factual inconsistency in easyJet's response.

The airline refers repeatedly to aircraft unserviceability occurring on 11–12 August 2025, whereas the flight concerned (EZS1298) was scheduled for 12 October 2025.

This discrepancy raises questions as to whether the technical events described by the airline relate precisely to the flight in question, as required under Article 5(3).

Given that the entire burden of proof lies with the operating air carrier, I kindly ask the Authority to consider whether the airline has provided sufficiently precise and flight-specific evidence to substantiate its reliance on extraordinary circumstances.

7. Conclusion

In light of the above, I respectfully submit that:

- the airline has not sufficiently demonstrated that the cancellation of flight EZS1298 was unavoidable despite all reasonable measures, and
- the obligations under Articles 7 (compensation) and 9 (care and assistance) of Regulation (EC) No 261/2004 remain applicable.

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 kvartendur áttu bókað far með flugi nr. EZS1298 frá Keflavík til Basel þann 12. október 2025 og að fluginu var aflýst á brottfarardegi. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing 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 aflýsingu á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur SGS beðinn um að leggja mat á framlögð tæknigögn EJ til að staðfesta að vél EJ sem framkvæma átti flug kvartenda hafði fengið utanaðkomandi hlut í hreyfil áður en hún lagði af stað frá Basel. Sérfræðingur SGS staðfesti framlögð gögn EJ. Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartenda nr. EZS1298 þann 12. október 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 kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Réttur til aðstoðar

Kvartendur byggja á því að aðstoð og upplýsingar á flugvellinum hafi verið ófullnægjandi og að þeir hafi því þurft að útvega gistingar- og flutningsúrræði sjálfir. Samkvæmt 1. mgr. 8. gr. reglugerðar (EB) nr. 261/2004 skal flugrekandi við aflýsingu flugs bjóða farþega val um: a) endurgreiðslu, b) breyta flugleið eins fljótt og auðið, eða c) breyta flugleið síðar meir, að vali farþega.

Af ákvæðinu leiðir að flugrekandi ber jákvæða skyldu til að bjóða farþeganum raunhæfan og tímalega viðeigandi ferðavalkost, þannig að farþegi geti komist leiðar sinnar innan eðlilegs tíma eftir aflýsingu.

Fyrir liggur að EJ bauð kvartendum flug á lokaáfangastað sjö dögum eftir hið aflýsta flug. Boð flugrekanda um nýtt flug sjö dögum síðar telst, að mati SGS, ekki fullnægja skilyrðum 8. gr. um að breyta flugleið „eins fljótt og auðið er“ í skilningi 1. mgr. ákvæðisins. Um er að ræða óhóflega töf miðað við reglulegt áætlunarflug og er það ósamrýmanlegt tilgangi reglugerðarinnar, sem felur í sér að farþegar skuli eiga kost á raunhæfri aðstoð í kjölfar aflýsingar. Túlkunarreglur framkvæmdastjórnar ESB um reglugerð (EB) nr. 261/2004 styðja þetta mat. Þar kemur fram að breyting á flugleið telst ekki í samræmi við reglugerðina ef hún er: ekki raunhæf og innan eðlilega tíma (gr. 4.2¹). Boðið sem farþega bauðst uppfyllti ekki þetta skilyrði.

Fram kemur í túlkunarreglunum að farþegi sem hafnar raunhæfu boði um nýtt flug og velur endurgreiðslu geti almennt ekki krafist endurgreiðslu kostnaðar við eigin ráðstafanir. Hins vegar á þessi regla ekki við þegar flugrekandi hefur ekki boðið raunhæfan valkost. Í þessu máli

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](#)

liggur fyrir að farþegi valdi endurgreiðslu vegna þess að kosturinn sem var í boði var óraunhæfur. Val hans var því eðlileg afleiðing af óraunhæfu boði EJ og verður ekki talin raska rétti hans til að fá endurgreiddan kostnað sem hlaust af því að útvega sér nýtt flug með öðrum flugrekanda.

EJ skal því endurgreiða kvartendum kostnað þann sem þeir urðu fyrir við að koma sér á áfangastað að frádregnum kostnaði við upphaflegan farmiða sem þegar hefur verið endurgreiddur. Einnig skal EJ endurgreiða kvartendum sannanlegan kostnað vegna matar og drykkjar á meðan beðið var eftir nýju flugi.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Easyjet vegna aflýsingar á flugi nr. EZS1298 þann 12. október 2025 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

EJ skal því endurgreiða kvartendum kostnað þann sem þeir urðu fyrir við að koma sér á áfangastað að frádregnum kostnaði við upphaflegan farmiða sem þegar hefur verið endurgreiddur. Einnig skal EJ endurgreiða kvartendum sannanlegan kostnað vegna matar og drykkjar á meðan beðið var eftir nýju flugi.

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. stjórnsýslulaga, 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, 12. mars 2026

Ómar Sveinsson

Yngvi Hommersand