Úrskurður

Samgöngustofu nr. 97/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi easyJet nr. EZY2644 þann 26. mars 2026.

I. Erindi

Þann 4. júní 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. EZY2644 á vegum easyJet (EJ) kl. 10:00 þann 26. mars 2026 frá Keflavík til Luton. Áætlaður komutími var kl. 12:55. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 19:16, eða seinkun um sex klst. og 21 mínútu eftir áætlaðan komutíma.

Kvartendur fara fram á að Samgöngustofa taki afstöðu til þess hvort easyJet hafi uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, til að veita þeim fullnægjandi máltíðir og hressingu meðan á seinkun flugsins stóð. Kvartendur byggja á því að inneign að fjárhæð 1.300 kr. á mann hafi ekki verið fullnægjandi aðstoð í ljósi lengdar seinkunarinnar og fara fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi EJ kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 5. júní 2026. Í svari EJ, sem barst þann 26. júní 2026, kom eftirfarandi fram:

> Extraordinary Circumstances EZY2644 (the "Flight") was scheduled to be operated on an Airbus 320-32N aircraft, bearing tail registration G-UZHC (the "Aircraft"), scheduled time of departure ("STD") at 10:00 UTC and scheduled time of arrival ("STA") at 12:55 UTC. However, it could not perform to its schedule due to adverse weather conditions.
>
> The MET Office issued an orange weather alert on the day of the Flight, forecasting severe wind conditions affecting Iceland. Keflavik (KEF) was expected to experience significant crosswinds from 100°, with speeds reaching up to 70 knots. In addition, there was a risk of snowfall reducing visibility to as low as 500 metres until 08:00 UTC. Very strong crosswinds, gusting between 55 and 60 knots from 100°, were forecast to persist until 12:00 UTC, with a heightened risk of crosswinds increasing further to 65–70 knots between 08:00 UTC and 11:00 UTC. From 11:00 UTC onwards, crosswinds were forecast to ease to approximately 32 knots. (Exhibits 1 - 4)
>
> The above-mentioned weather conditions directly affected all flights operating to and from KEF, further disruption was compounded by impaired ground handling. (Exhibits 5 - 6) As such, flight EZY2643 (the "Preceding Sector") was subject to departure delay

> of 5 hours and 26-minute attributable to IATA code 72 ("weather at destination station").
>
> The Aircraft was cleared to take-off from LTN at 11:39 UTC and arrived KEF at 15:17 UTC with a 6 hour and 2 minutes arrival delay. (Exhibit 7) The Flight inherited rotational delay of 5 hours and 55 minutes denoted by IATA code 93 ("AIRCRAFT ROTATION, late arrival of aircraft from another flight or previous sector"), additional 15 minutes attributable to code 75 ("DE-ICING OF AIRCRAFT, removal of ice and/or snow, frost prevention excluding unserviceability of equipment") and 8 minutes due to code 31 ("Aircraft Documentation"). Thus, the Flight pushed back from stand at 16:28 UTC and was permitted to take-off at 16:41 UTC and arrived at LTN at 19:16 UTC, incurring an arrival delay of 6 hours and 21 minutes. (Exhibit 8) …

SGS sendi kvartendum svar EJ til umsagnar þann 26. júní 2026. Í svari kvartenda kom fram:

> Kvörtun mín lýtur ekki að bótarétti samkvæmt 7. gr. reglugerðar (EB) nr. 261/2004 heldur að rétti farþega til aðstoðar samkvæmt 9. gr. reglugerðarinnar.
>
> Umsögn easyJet fjallar nær eingöngu um hvort flugfélaginu beri að greiða skaðabætur vegna seinkunar í ljósi óvenjulegra aðstæðna. Það er hins vegar ekki það álitaefni sem kvörtun mín lýtur að.
>
> Kvörtun mín varðar hvort easyJet hafi uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 9. gr. reglugerðarinnar til að veita fullnægjandi máltíðir og hressingu meðan á 6 klst. og 21 mín. seinkun stóð. Okkur var einungis veitt inneign að fjárhæð 1.300 kr. á mann og tel ég þá aðstoð ekki hafa verið fullnægjandi.
>
> Ég óska því eftir að Samgöngustofa taki afstöðu til þess hvort easyJet hafi uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 9. gr. reglugerðar (EB) nr. 261/2004.

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 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, sbr. 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað 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 eða meira eftir þann komutíma sem upphafleg áætlun flugrekanda 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.

Réttur til þjónustu

Í kvörtun kvartenda kom fram að þeim hafi ekki verið boðin sú þjónusta sem þau töldu sig eiga rétt á samkvæmt 1. mgr. 9. gr., sbr. 1. mgr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, vegna seinkunar á flugi þeirra. Sú þjónusta sem flugrekanda bar skylda til að bjóða kvartendum í máli þessu að kostnaðarlausu er, samkvæmt 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar, máltíðir og hressing í hæfilegu hlutfalli við biðtíma, auk símtala eða annarra samskipta eftir því sem við á. Þá getur einnig komið til gistingar og flutnings milli flugvallar og gististaðar ef nauðsynlegt er vegna aðstæðna.

Skyldan til að veita slíka þjónustu er sjálfstæð og óháð því hvort seinkun flugsins megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna. Flugrekandi getur því ekki vísað til veðurs eða annarra óvenjulegra aðstæðna til að komast hjá skyldu sinni til að veita farþegum aðstoð samkvæmt 9. gr. reglugerðarinnar.

Í málinu liggur fyrir að flugi kvartenda seinkaði um sex klst. og 21 mínútu og að kvartendum var veitt inneign að fjárhæð 1.300 kr. á mann. Reglugerð EB nr. 261/2004 mælir ekki fyrir um fasta fjárhæð eða ákveðna lágmarksupphæð í krónum sem flugrekanda ber að veita í slíkum tilvikum. Mat á því hvort þjónusta hafi verið fullnægjandi verður því að ráðast af atvikum hverju sinni, einkum lengd biðtíma, aðgengi að mat og drykk á flugvelli, verðlagi á þeim stað og því hvort farþegar hafi lagt fram gögn um útlagðan kostnað umfram þá aðstoð sem veitt var.

Að mati Samgöngustofu var inneign að fjárhæð 1.300 kr. á mann takmörkuð aðstoð í ljósi þess að biðtími kvartenda nam rúmlega sex klukkustundum. Hins vegar liggur ekki fyrir að kvartendur hafi lagt fram kvittanir eða önnur gögn sem sýna fram á útlagðan kostnað umfram

þá inneign sem flugrekandi veitti. Að því marki sem slík gögn liggja fyrir ber flugrekanda að endurgreiða kvartendum sanngjarnan og nauðsynlegan kostnað vegna máltíða og hressingar, að frádreginni þeirri inneign sem þegar hefur verið veitt. Þar sem framangreind gögn liggja ekki fyrir í máli þessu eru ekki forsendur til að gera flugrekanda að greiða kvartendum frekari fjárhæð vegna máltíða og hressingar.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartenda um frekari greiðslu úr hendi easyJet vegna máltíða og hressingar samkvæmt 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. EZY2644 þann 26. mars 2026, er hafnað þar sem ekki liggja fyrir gögn um útlagðan kostnað umfram þá inneign sem flugrekandi veitti kvartendum.

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 með venjulegum hætti. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 10. nóvember 2026

Ómar Sveinsson Kristín Helga Markúsdóttir