

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 42/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi easyJet nr. EZY2260 þann 30. nóvember 2025

I. Erindi

Þann 17. desember 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Michael, Gemma og Lola Hilton (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. EZY2260 á vegum easyJet (EJ) kl. 09:35 þann 30. nóvember 2025 frá Keflavík til Manchester. Áætlaður komutími var kl. 12:15. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 19:40 eða seinkun um sjö klst. og 25 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 17. desember 2025. Í svari EJ, sem barst þann 25. desember 2025 kom m.a. eftirfarandi fram:

Extraordinary Circumstances Flight EZY2260 (the “Flight”) was scheduled to operate on an Airbus 320 aircraft, bearing tail registration G-EZOT (the “Aircraft”), however, it could not perform to its original schedule due to adverse weather. On the day of the Flight, KEF was under great pressure from winds out of limits, posing a challenge for ground handling and de-icing staff. (EXHIBIT 1-2) As such, EZY2259 (the “Preceding Flight”), scheduled to depart from MAN at 06:00z and arrive at 08:55z at KEF, was delayed by 6 hours and 36 minutes, attributable to IATA code 72 “Weather at destination airport”. The Preceding Flight was only allowed to depart at 12:36z and arrived at 15:28z, with a total delay of 6 hours and 33 minutes. (EXHIBIT 3-4) The Flight, scheduled to depart at 09:35z and arrive at 12:15z, inherited the rotational delay of 7 hours and 24 minutes, attributable to IATA code 93 “aircraft rotation”. As such, the Flight departed at 16:59z and arrived at 19:40z, with a delay of 7 hours and 25 minutes. (EXHIBIT 5) [...]

Reasonable Measures

easyJet does take reasonable measures to avoid delays and cancellations to flights by having replacement crew and spare aircraft available in the network. In this case, there was nothing spare crew or aircraft would be able to do to mitigate the disruption as it

was directly linked to poor weather conditions in KEF. easyJet avoided both an overnight delay and cancellation by waiting for the windows of weather improvement along the 2nd half of the day, and in doing so bringing the passengers to their destination, even if with an inevitable delay. [...]

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 kom fram:

I've read through it a few times now and they're obviously more educated on the necessary rules and acts covered by the aviation authorities.

There's a few things that they haven't addressed though, such as why the original issue was apparently at Manchester airport regarding the high winds, why these mysterious high winds at Keflavík airport on the day in question didn't effect any other flights departing Keflavík on the day and there's been no mention of the highly reported software issue that caused delays worldwide to the easyJet airbuses. Every flight delay they've listed are for airbuses that were affected by the software issue. This is not an extreme circumstance like the weather. If it can be proven that other airlines were delayed as a direct result of the weather in Keflavík then their argument is valid. If not, they are covering up the fact that it was the software issue that caused easyJet airbuses to all be delayed on that day. That would be a direct breach of the aviation standards, and I would definitely be prepared to take this matter further.

I've attached photos I took on that day of all other airlines flights departing in time that day. Surely if the winds were so high it would've effected other flights from arriving in Keflavík, and in result delaying the turnover.

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. EZY2260 frá Keflavík til Manchester þann 30. nóvember 2025 og að fluginu seinkaði um sjö klst. og 25 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. EZY2260 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. EZY2260 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, 27. apríl 2026


Ómar Sveinsson


Aldís Geirdal Sverrisdóttir