

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 28/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Easyjet nr. EZS1298 þann 12. október 2025

I. Erindi

Þann 4. 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:

Please find attached all supporting documents for my complaint: – EasyJet booking KB7NN6J and tickets for flight EZS1298 (KEF–BSL). – Cancellation email and SMS showing the cancellation was notified at 00:18, after the scheduled departure time (00:15). – Screenshots from easyJet’s rebooking tool showing that no reasonable re-routing was available in the following days. – Invoice for the alternative return flight (EUR 720.36), which we had to buy ourselves in order to return home. – Evidence of partial refunds (hotel and original easyJet flight only). – Email correspondence in which easyJet refuses both the reimbursement of the alternative flight and the compensation, based on internal company policy. – A detailed complaint letter summarising the case and referring to Regulation (EC) No 261/2004. I kindly ask the Icelandic Transport Authority to examine the case and to require easyJet to: – reimburse the alternative flight (EUR 720.36), – pay the compensation of EUR 400 per passenger (EUR 800 total),

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 4. desember 2025. Í svari EJ, sem barst þann 8. 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 svari kvartenda kemur fram:

For the purpose of this submission, I do not take a position on the technical assessment of the FOD incident. However, I respectfully submit that even if the Authority were to accept easyJet’s arguments under Article 5(3), this would not remove the carrier’s separate obligations under Article 8 (right to re-routing or reimbursement) and Article 9 (right to care).

1. Facts relevant to rerouting and care

Flight EZS1298 (KEF–BSL) on 12 October 2025 was cancelled very late in the evening.

My wife, and I were already at Keflavik airport for check-in when we learned that the flight would not operate.

The official cancellation SMS from easyJet was only sent at 00:18, i.e. three minutes after the scheduled departure time (00:15).

There was no easyJet staff present at the airport to assist us, provide concrete rerouting options or explain our rights.

Through easyJet's online tools, no reasonable rerouting option was available: the next easyJet flights or partner options were fully booked or only available 7 to 14 days later, which was impossible for us due to our professional and personal obligations in France.

In these circumstances, we were forced to purchase an alternative flight with another airline in order to return home.

The total cost of this necessary rerouting was EUR 720.36.

EasyJet has since refunded:

the cancelled easyJet return flight; and

the hotel accommodation, but only after several weeks.

However, easyJet refuses to reimburse the alternative flight, relying solely on its "internal policy", despite the clear wording of Regulation 261/2004.

All receipts and proof of payment for the alternative flight (EUR 720.36) have been submitted with my complaint.

2. Legal position

Under Article 8 of Regulation (EC) 261/2004, in the event of cancellation, the operating air carrier must offer passengers a free choice between:

reimbursement of the ticket; or

rerouting at the earliest opportunity; or

rerouting at a later date at the passenger's convenience (subject to seat availability).

Even where extraordinary circumstances are accepted under Article 5(3) (and Article 7 compensation is therefore excluded), the carrier remains fully bound by its obligations under Article 8 and Article 9. The FOD incident described by easyJet does not remove these obligations.

In our case:

EasyJet did not provide a practical rerouting at the earliest opportunity.

EasyJet's own system showed no available flights within a reasonable time frame (only 7–14 days later).

We therefore had no realistic option but to organise our own rerouting by purchasing another ticket.

These costs were directly caused by the cancellation and by the absence of any workable rerouting proposal from easyJet that would allow us to return home within a reasonable delay.

Consequently, I respectfully submit that easyJet has failed to comply with Article 8 of the Regulation, regardless of any discussion on Article 5(3).

3. Request to the Authority

In light of the above, I kindly ask the Icelandic Transport Authority to:

Find that easyJet did not fulfil its obligations to reroute us at the earliest opportunity under Article 8 of Regulation (EC) No 261/2004; and

Order easyJet to reimburse in full the costs of the alternative flight in the amount of EUR 720.36, in addition to the amounts already refunded (hotel and original easyJet ticket).

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 brottfarardeggi. Álitæfni 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 flugvellingum 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 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, gistingu matar og drykkjar á meðan beðið var eftir nýju flugi að frádregnum þeim kostnaði sem þegar hefur verið greiddur.

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 gistingu, matar og drykkjar á meðan beðið var eftir nýju flugi að frádregnum þeim kostnaði sem þegar hefur verið greiddur.

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

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](#)

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. stjórnslulaga, 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, 13. mars 2026

Ómar Sveinsson

Yngvi Hommersand