

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 47/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi EasyJet nr. U26540 þann 9. nóvember 2024

I. Erindi

Þann 1. desember 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB frá (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. U26540 á vegum EasyJet (EJ) kl. 12:20 þann 9. nóvember 2024 frá Keflavík til London.

Í erindi kvartenda kom fram:

Í maí 2024 keyptum við flugmiða á leiðinni Bilbao–Reykjavík, með millilendingu í London, þar sem brottför var áætluð 01.11.2024 og heimferð 09.11.2024, í gegnum Dohop. Staðfesting á bókuninni barst á netfangið sem tilgreint er í þessari kvörtun, A, auk þess sem við fengum fleiri tölvupósta í sama mánuði.

Þann 29.10.2024, þegar við ætluðum að framkvæma innritun (check-in) á vefsíðu EasyJet, kom í ljós að tvö flug höfðu verið aflýst. Í kjölfarið höfðum við samband bæði við EasyJet og Dohop til að óska eftir annarri flugleið, eða að öðrum kosti endurgreiðslu á öllum kostnaði vegna keyptrá flugmiða og hótélbókana sem ekki voru nýttar.

Dohop tilkynnti okkur að fyrirtækið hygðist ekki grípa til neinna aðgerða. EasyJet svaraði okkur hins vegar fyrst eingöngu í síma og upplýsti að flugin hefðu verið aflýst um nokkurt skeið (án þess að okkur hefði verið tilkynnt um það). Þeir neituðu að veita upplýsingar um ástæður aflýsingarinnar, buðu ekki upp á annað flug, og hvöttu okkur einungis til að óska eftir endurgreiðslu á aflýstum flugum, með þeim skýru skilaboðum að þeir bæru enga ábyrgð á tengiflugi.

Við reyndum sjálf að finna aðra flugmöguleika, en engin raunhæf tenging fannst fyrir þær dagsetningar sem um ræddi. Þá gátum við heldur ekki borið þann aukakostnað eða fyrirframgreiðslu sem ný flugmiðakaup hefðu í för með sér, án tryggingar fyrir því að fá endurgreitt, auk þess sem ferðin hefði styst verulega, þar sem hvorki var raunhæft að ferðast 1. nóvember né snúa heim 9. nóvember.

Eftir að hafa óskað eftir endurgreiðslu á hótélbókunum og fengið hlutbundnar endurgreiðslur í sumum tilvikum, lögðum við fram formlega kvörtun þann 11.02.2025, með því að skila inn eyðublaði sem AESA útvegaði, ásamt gögnum um flug- og hótélbókanir (eingöngu þau hótél sem ekki höfðu endurgreitt), á grundvelli reglugerðar (EB) nr. 261/2004.

Kvörtunin var send bæði til EasyJet og Dohop, en í báðum tilvikum var svarið neikvætt.

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.

Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna fyrirframgreidds hótélkostnaðar.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar EJ með tölvupósti þann 2. desember 2025. Í svari EJ, sem barst þann 17. desember 2025, kemur m.a. eftirfarandi fram:

Flight Number:	EZY6540
Flight Date:	09/11/2024
Scheduled Departure Airport:	(KEF) Keflavík International Airport
Scheduled Arrival Airport:	(LGW) Gatwick Airport
Claim Decision:	Compensation not due
Reason Summary:	Notification of cancellation was more than 14 days in advance

Flight Number:	EZY8845
Flight Date:	01/11/2024
Scheduled Departure Airport:	(LGW) Gatwick Airport
Scheduled Arrival Airport:	(KEF) Keflavík International Airport
Claim Decision:	Compensation not due
Reason Summary:	Notification of cancellation was more than 14 days in advance

Response

Article 5(1)(c)(i) of the Regulation provides that a passenger is not entitled to compensation where they are informed of a flight cancellation “at least two weeks before the scheduled time of departure”. The above flight was scheduled to depart at 12:20 Local time on 09 November 2024. The agreed terms and conditions of carriage expressly stated that the booker was responsible for receiving and relaying any and all communications/correspondence (including changes, amendments and cancellations) concerning the booking to all passengers named in the booking and that the booker was to provide a valid email address for such correspondence. The email address provided for receipt of communication/correspondence was josune.pastor@hormail.com. Notification of the cancellation of the flight was provided to that email address on 05 June 2024. (Exhibit 1) In addition, we inform you that, as per the Regulation, in the case of a cancellation, the passengers are entitled to either a flight refund, a flight voucher or a free-of-charge transfer onto the next available flight. In this case, the passengers chose to get a refund which was refunded to the original method of payment. (Exhibit 2 and 3)

SGS sendi kvartendum svar EJ til umsagnar þann 17. desember 2025. Í svari kvartenda kom fram:

Regarding to the answer or easyjet, they say that "ResponserArticle 5(1)(c)(i) of the Regulation provides that a passenger is not entitled to compensation where they are informed of a flight cancellation "at least two weeks before the scheduled time of departure". They attach an email sent to "B".

This address is incorrect, but that problem was solved when booking the flights. Dohop solved the problem when we were booking the package, because we told them to correct it. The evidence that this error was solved is shown in the attached document "gmail - booking confirmation DPNRJPBM with dohop". They sent us the confirmation to the correct email address (if the error was not solved, we could not receive any email, neither the confirmation). As it is shown, they sent the booking confirmation to the correct email, A, 8th May of 2024, so they had the correct address to inform us, and the cancellation of the flights were after that.

As we booked the full package of flights with Dohop, we did the complaint to Dohop. Then, Dohop told us to send the complaint to Easyjet, so we did that.

In conclusion:

Dohop did not communicate anything about flight cancellations, and they had the correct email address to do that.

The communication of Easyjet is done to an incorrect email address the 5th of June of 2025, but this problem of the address was solved the 8th of May (one month earlier).

Any case, they have the correct email address information since 8th of May, or they should have, as it is shown in the booking confirmation.

We attach the booking confirmation, where it is shown the correct email address, that has been used by Dohop to do communications.

We attach both complaints, to Dohop and to Easyjet.

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 völ; 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. U26540 frá Keflavík til London þann 9. nóvember 2024, sem var bókað í gegnum bókunarsíðuna Dohop og að fluginu var aflýst með tilkynningu 5. júní 2024. Álitæfni þessa máls er hvort kvartendur hafi verið upplýstir um aflýsingu flugs þeirra með meira en tveggja vikna fyrirvara. Í umsögn EJ kemur fram að félagið hafi sent tilkynningu um aflýsinguna á netfang kvartenda. Í erindi og umsögn kvartenda kemur fram að þeir hafi leiðrétt netfang það sem gefið var upp hjá Dohop og að bókunarsíðan hafi sent þeim flugmiða þeirra á leiðréttu netfangið þannig að ljóst sé að Dohop hafi haft rétta netfangið en ekki komið því á framfæri við EJ þannig að félagið gat ekki sent tilkynninguna um aflýsinguna á rétt netfang.

Í leiðbeiningum ESB um framkvæmd reglugerðar 261/2004 kemur fram í gr. 4.4.6

The operating air carrier still has to pay compensation if the passenger was not informed of a flight cancellation at least 2 weeks before the scheduled time of departure because the intermediary (e.g. travel agent, online travel agency) with whom the passenger had the contract of carriage did not pass on this information from the air carrier to the passenger in time, and the passenger did not expressly authorise the intermediary to receive the information sent by the operating air carrier (97).

Similarly, the operating air carrier must pay the compensation provided for in Article 5(1), point (c), and Article 7 of Regulation (EC) No 261/2004 in the event of a flight cancellation of which the passenger was not informed at least 2 weeks before the scheduled time of departure, if this air carrier sent the information in good time to the only email address communicated to it in the course of the booking, without, however, being aware that this address could only be used to contact the travel agent through which the reservation had been made, and not the passenger directly, and that this travel agent did not send the information to the passenger in good time (98), meaning at least 2 weeks before the scheduled time of departure.

Það er því ljóst að ábyrgðin á að tilkynna farþegum um aflýsingu flugs þeirra liggur hjá flugrekanda. Af gögnum málsins er ljóst að EJ hafði ekki undir höndum rétt netfang kvartenda, þrátt fyrir að kvartendur hafi leiðrétt netfangið hjá Dohop. Kvartendum var því ekki tilkynnt um aflýsinguna með meira en tveggja vikna fyrirvara og hefur því bótaskylda myndast í samræmi við 7. gr. EB reglugerðar 261/2004 og krafa kvartenda um skaðabætur samþykkt.

Krafa um afleitt tjón

Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna fyrirframgreiddrar hótélgingu sem þeir gátu ekki notað SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. reglugerð EB nr. 261/2004, lögum um loftferðir nr. 80/2022 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verða kvartendur því að leita réttar síns fyrir þeirri kröfu sinni á öðrum vettvangi.

Úrskurðarorð

EasyJet ber að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. U26540 þann 9. nóvember 2024.

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu fyrirframgreiddrar hótélgingar er vísað frá.

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, 21. maí 2026

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson