

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 37/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi easyJet nr. EJU3968 þann 6. september 2025**

#### **I. Erindi**

Þann 23. október 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. EJU3968 á vegum easyJet (EJ) kl. 20:25 þann 6. september 2025 frá Keflavík til Mílanó. Fluginu var aflýst skömmu fyrir brottför.

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 við kaup á öðru fargjaldi sem kvartendur útveguðu sér sjálfir.

#### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi kvörtunina til umsagnar EJ með tölvupósti þann 24. október 2025. Í svari EJ, sem barst þann 5. nóvember 2025, kemur m.a. eftirfarandi fram:

Having investigated this particular case, without prejudice and without admission of liability, we can confirm that compensation is payable under Article 7(1)(b) of the Regulation, equating to EUR 400 per passenger. As such, we have issued a bank transfer for the total sum of EUR 1600 to your nominated account with reference 25101611 in full and final settlement of the claim. You can expect to receive the funds within 14 days. ...

We trust that our answer will adequately address your concerns.

Regarding the extra expenses incurred, please be informed that the passengers were offered the option between a flight refund, alternative transportation or a voucher. In this case, a flight refund was chosen and as such, they are not entitled to any reimbursement related to alternative transportation.

SGS sendi kvartendum svar EJ til umsagnar þann 5. nóvember 2025. Í svari kvartenda kom fram:

I note that easyJet states that passengers were offered “a choice between a refund, alternative transportation, or a voucher” and that a refund was chosen.

However, I would like to clarify that no adequate re-routing was offered. The only option provided was a flight on 10 September 2025, more than three days later, which was not a reasonable alternative. Therefore, I had to purchase new Finnair tickets (€1,756.24) to reach the destination on the same day.

In these circumstances, the refund of the original flight cannot exclude reimbursement of the necessary alternative transportation, as confirmed by Articles 5 and 8 of Regulation (EC) 261/2004 and relevant ECJ case law (e.g. C-83/10 and C-12/11).

I kindly ask ICETRA to review this point and confirm whether easyJet can be requested to reimburse the alternative flight costs as well.

Þann 12. desember bað SGS EJ um afstöðu félagsins til endurgreiðslu á kostnaði vegna flugs kvartenda með öðrum flugrekanda.

Í svari EJ þann 16. desember kom fram:

Please be informed that we stand by our previous reply. As your client has also mentioned, an offer for the earliest available re-routing flight at the time was available but they decided to request a refund and make their own arrangements. As such, we are not obligated to provide reimbursement for any expenses regarding the alternative flight.

### **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.

Lofthæðalögum 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. EJU3968 frá Keflavík til Mílanó. Þann 6. september 2025 og að fluginu var aflýst með tilkynningu skömmu fyrir brottför. EJ hefur samþykkt greiðslu bóta og telst sá hluti kvörtunarinnar leystur.

### **Réttur til aðstoðar**

Kvartendur byggja á því að aðstoð EJ og boð um nýtt flug hafi verið ófullnægjandi og að þeir hafi því þurft að útvega 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 rúmunum þremur dögum eftir hið aflýsta flug. Boð flugrekanda um nýtt flug þremur 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<sup>1</sup>). 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 upphafleg farmiða sem þegar hafa verið endurgreiddir.

---

<sup>1</sup> [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](#)

## Úrskurðarorð

easyJet skal endurgreiða kvartendum kostnað þann sem þeir urðu fyrir við að koma sér á áfangastað að frádregnum kostnaði við upphaflega farmiða sem þegar hefur verið endurgreiddur.

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, 20. maí 2026

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir