

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 92/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz Air nr. W61964 þann 6. apríl 2026

I. Erindi

Þann 11. júní 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W61964 á vegum Wizz Air (WA) kl. 17:00 þann 6. apríl 2026 frá Keflavík til Vilnius. Fluginu var aflýst.

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 WA með tölvupósti þann 15. júní 2026. Í svari WA, sem barst þann 16. júní 2026 kemur m.a. eftirfarandi fram:

Flight W61964 was scheduled to operate on 06 April 2026 using aircraft 9H-WNF. Due to **severe adverse weather conditions at Keflavik Airport (KEF)**, both flights W61963 (VNO–KEF) and W61964 (KEF–VNO) could not be operated as planned and were rescheduled to 07 April 2026.

The Duty Manager's operational update confirmed: "Keflavik is having a winter storm. It wasn't possible for the VNO-KEF neither to land nor take-off, accordingly flight was rescheduled to 07 APR." ...

Extraordinary Circumstances

The disruption was caused by **severe weather conditions at Keflavik Airport**, circumstances entirely outside the actual control of the operating air carrier.

These conditions affected both the inbound and outbound sectors of the aircraft rotation and prevented the safe operation of the flights.

Accordingly, Wizz Air submits that the disruption resulted from **extraordinary circumstances within the meaning of Regulation (EC) No. 261/2004**, and therefore compensation under Article 7 is not payable. ...

The passenger submitted a Flybus Plus invoice for transportation from the hotel to Keflavik Airport on 07 April 2026 for four passengers in the amount of **20796ISK**.

As the expense is directly linked to the overnight disruption and is adequately documented, **Wizz Air accepts this expense for reimbursement**. ...

Food Expense

The passenger submitted a card payment receipt in the amount of **32310 ISK**.

However, the receipt does not contain an itemized breakdown of the purchased items. Therefore, Wizz Air is currently unable to verify the nature of the expenses claimed or determine whether the purchase contained non-reimbursable items.

Should the passenger provide an itemized invoice or additional supporting documentation, Wizz Air will be pleased to review the claim further.

Conclusion

The evidence demonstrates that flight W61964 was rescheduled due to **severe adverse weather conditions and winter storm activity at Keflavik Airport**, circumstances outside the carrier's control and constituting extraordinary circumstances under Regulation (EC) No. 261/2004.

Wizz Air provided the required duty of care measures, including accommodation and passenger assistance.

Wizz Air accepts reimbursement of the documented transportation expense of **20796ISK** and remains willing to assess the meal claim should sufficient supporting documentation be provided.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 16. júní 2026. Í svari kvartenda kom m.a. fram:

While we acknowledge your explanation regarding the weather conditions at Keflavik Airport and note your acceptance of the transportation expense reimbursement, we would like to address the rejected meal expense claim.

First, although Wizz Air provided hotel accommodation, the accommodation was not located in Keflavik but in Reykjavik (1.5 hour drive). As a result, due to the early departure (9:00am) and the need to leave the hotel very early (5:30am) in the morning, we were unable to use hotel breakfast.

Furthermore, the only meal assistance provided by Wizz Air was a 740 ISK meal voucher per passenger. Given the prices at Keflavik Airport, this amount was insufficient even to purchase a small bottle of water. In practical terms, no meaningful meal assistance was provided either on the evening of the disruption or on the morning before departure.

The restaurant receipt that we submitted clearly identifies the restaurant in Reykjavik where the purchase was made. Such establishments do not sell non-food items; therefore, the expense necessarily relates to food and beverages consumed by the affected passengers during the overnight delay. ...

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. W61964 frá Keflavík til Vilnius þann 6. apríl 2026 og að fluginu var aflýst með tilkynningu á brottfarardegi. Álitafni 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 veðurgögn WA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 6. apríl 2026 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu WA að aflýsa flugi kvartenda. Sérfræðingur SGS staðfesti framlögð gögn WA.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartenda nr. W61964 þann 6. apríl 2026 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Að mati SGS hefur WA 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 þjónustu

Samkvæmt a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ber flugrekanda, þegar við á, að bjóða farþegum máltíðir og hressingu í hæfilegu hlutfalli við biðtíma. Sé slík þjónusta ekki veitt geta farþegar eftir atvikum átt rétt á endurgreiðslu nauðsynlegs og sanngjarns kostnaðar sem þeir hafa lagt út vegna þess, enda sé kostnaðurinn nægilega staðreyndur og tengdur þeirri röskun sem um ræðir.

Í málinu liggur fyrir að kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu matarkostnaðar að fjárhæð 32.310 kr. Til stuðnings kröfunni var lagt fram greiðslukortayfirlit, en ekki sundurliðuð kvittun eða önnur gögn sem sýna hvaða vörur eða þjónusta voru keypt. Af þeim sökum verður ekki með nægjanlegri vissu staðreynt að allur umræddur kostnaður hafi verið vegna máltíða eða hressingar sem teljist nauðsynlegur og sanngjarn kostnaður í skilningi 9. gr. reglugerðarinnar.

Farþega sem krefst endurgreiðslu útlagðs kostnaðar ber að leggja fram fullnægjandi gögn til stuðnings kröfunni. Þar sem fullnægjandi gögn liggja ekki fyrir í málinu er kröfu kvartenda um endurgreiðslu matarkostnaðar hafnað.

Kröfur kvartenda um endurgreiðslu ferðakostnaðar voru samþykktar við meðferð málsins.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz Air vegna aflýsingar á flugi nr. W61964 þann 6. apríl 2026 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu matarkostnaðar samkvæmt 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, er hafnað þar sem fullnægjandi gögn liggja ekki fyrir til staðfestingar á eðli og umfangi kostnaðarins.

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, 21. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir