

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 11/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz Air nr. W61540 þann 19. október 2025

I. Erindi

Þann 22. nóvember 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W61540 á vegum Wizz Air (WA) kl. 23:55 þann 19. október 2025 frá Keflavík til Varsjár. Kvartendur fengu upplýsingar um aflýsingu flugsins eftir komu á flugvöllinn.

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 fer kvartandi fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 24. nóvember 2025. Í svari WA, sem barst sama dag, kom eftirfarandi fram:

flight W6 1540 KEF-WAW on 19 October 2025, under reservation LPFW7K.

After a full internal assessment, we confirm that the disruption was caused directly by extraordinary circumstances, namely the Icelandic Air Traffic Control strike affecting KEF approach operations on the date of departure.

Evidence – ATC Industrial Action Closing BIKF Approach (NOTAMs A0699/25 & A0702/25) Two NOTAMs were issued by Icelandic authorities for 19–20 October 2025, clearly confirming that FAXI TMA (BIKF Approach) was closed due to industrial action: NOTAM A0699/25

Effective: 19 Oct 2025 22:00 – 20 Oct 2025 03:00 UTC

Text: “DUE TO INDUSTRIAL ACTION FAXI TMA (BIKF APPROACH) IS CLOSED. NO ATC SERVICE WILL BE AVAILABLE IN THE AIRSPACE EXCEPT FOR AMBULANCE, EMERGENCY AND COAST GUARD FLIGHTS.”

NOTAM A0702/25

Confirms the same closure.

Clarifies that BIKF could be used only as an ETOPS alternate for planning, not operational arrivals/departures.

These NOTAMs were extracted from the official NOTAM evidence database on 20 October 2025 at 09:01 UTC.

The closure of the approach sector meant that no commercial flights could be handled, leaving airlines with no operational options. This is a classic example of an extraordinary circumstance under EC261 Article 5(3), well outside the carrier's control.

External Confirmation – News Coverage of the Strike

Media reports from Iceland Review (19 October 2025) provide further confirmation that: Icelandic Air Traffic Controllers began a strike starting at 22:00 on 19 October.

The strike caused major disruption to flight operations at KEF. Both Icelandair management and the Confederation of Icelandic Employers warned of significant operational impact. ATC services were reduced to emergency-only capacity, matching the NOTAM restrictions. This independent reporting reinforces that the disruption was due to an external industrial dispute impacting Air Navigation Services, not related to Wizz Air's operations.

Impact on W6 1540

Due to the ATC strike and the closure of BIKF approach:

W6 1539 (preceding rotation) was cancelled under these extraordinary circumstances.

This disruption directly affected the schedule and aircraft availability for W6 1540, making regular operation impossible. The situation was entirely outside the airline's control, unavoidable even with all reasonable operational measures. Based on the official NOTAMs and independent media confirmation, the cause of the disruption was ATC industrial action, which qualifies unequivocally as an extraordinary circumstance under Regulation (EC) 261/2004. Accordingly, the case is fully defensible, and compensation under EC261 is not payable. From the amount of the invoices sent, we will reimburse you for the following costs:

From the amount of the invoices sent, we will reimburse you for the following costs:

Accommodation: 113.78EUR

Alternative transport to passenger's destination: 1580.06+1580.06 -1337.70(Wizz flight refunded)=1822.42PLN

Meal or food: 854Kr

Local Transportation: 202.80PLN

Please be informed that we have already refunded the Wizz Air flight, and the receipt is attached for your reference. Kindly note that we can only reimburse essential expenses incurred until the passengers reached their final destination, and not for any costs incurred thereafter.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 25. nóvember 2025. Í svari kvartenda þann 26. nóvember kom fram:

Thank you for forwarding Wizz Air's comments.
Below I provide my response as requested.

1. Extraordinary circumstances (ATC strike)

I acknowledge that NOTAMs A0699/25 and A0702/25 confirm the existence of an ATC strike on 19–20 October 2025. I therefore do not dispute that Article 5(3) applies regarding compensation.

However, **this does not affect the airline's obligations under Articles 8 and 9**, which remain fully applicable regardless of the cause of the disruption.

2. Failure to provide rerouting "at the earliest opportunity" (Article 8(1)(b))

Wizz Air offered only one rerouting option:

KEF–WAW on 23 October, i.e. four days after the cancelled flight.

This cannot be considered “earliest opportunity” within the meaning of Article 8, particularly when:

- other airlines (e.g., SAS) operated flights to Poland on 20 October,
- we found and used an available connection KEF–OSL–CPH–POZ which allowed us to reach Poland the next morning,
- Wizz Air provided no assistance in securing rerouting with another carrier,
- we contacted Wizz Air customer service (as documented) and were told we could book another flight and send the receipts for reimbursement.

According to CJEU case law (C-195/17 Krüsemann, C-28/20 Airhelp v. SAS), **the carrier must offer rerouting using other airlines if its own flights are not available within a reasonable time.**

Four days is not reasonable.

3. Failure to provide adequate care (Article 9)

Wizz Air did not provide any practical assistance following the cancellation. Although the airline informed passengers in its cancellation e-mail that they were entitled to accommodation, meals and transport in accordance with Regulation

261/2004, no such arrangements were offered or organised.

The cancellation was announced more than 24 hours before the planned departure, and the airline had full access to our contact details; however, Wizz Air made no effort to provide:

- hotel accommodation,
- transport between the airport and the accommodation,
- meals or refreshments,
- practical rerouting options, including with other carriers.

Passengers received only a generic notification about the cancellation, without any instructions, support or care arrangements, despite Article 9 obligations being unconditional and independent of the cause of the disruption.

As a result, we were forced to arrange hotel accommodation, meals and all transport services at our own expense. Wizz Air's later refusal to reimburse these necessary and proportionate costs is inconsistent with both Article 9 and the airline's own written communication.

4. Remaining costs that must still be reimbursed

I request ICETRA to review the remaining items that Wizz Air refused, namely:

a) Remaining part of the SAS ticket cost

Wizz Air accepted only part of the SAS fare.

The entire ticket price was necessary to reach Poland at the earliest opportunity as required by Article 8.

b) Additional airport parking cost in WAW

This cost arose directly and unavoidably as a consequence of being stranded abroad for an additional day.

c) Taxi in POZ and rail transport POZ–WAW

These were necessary to reach the final destination after rerouting, fully covered by Article 9(1)(c).

Wizz Air's reimbursement list still omits part of these amounts.

5. Inconsistency in Wizz Air's own communication

In their cancellation e-mail (attached), Wizz Air explicitly informed passengers that they were entitled to:

- hotel accommodation,

- meals,
- transportation to/from the airport,
- rerouting according to Regulation 261/2004.

This stands in contradiction with their later refusal to reimburse the corresponding costs.

Conclusion

Even if extraordinary circumstances exempt the carrier from compensation under Article 7, **Wizz Air remains fully responsible for obligations under Articles 8 and 9**, including:

- rerouting in the earliest possible way,
- reimbursement of necessary and proportionate expenses,
- providing care at the time of the disruption.

I respectfully request ICETRA to:

- confirm the applicability of Articles 8 and 9,
- require Wizz Air to reimburse **all documented remaining costs**,
- and issue a ruling accordingly.

Í framhaldi af svari kvartenda hafði WA samband við kvartendur með endurbætt tilboð um endurgreiðslu kostnaðar sem kvartendur samþykktu og telst þeim hluta kvörtunarinnar lokið.

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 sbr. 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. W61540 frá Keflavík til Varsjár þann 19. október 2025, en fluginu var aflýst með tilkynningu á brottfarardeggi. Álitafni málsins er hvort aflýsingin sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því sambandi ber að meta hvort orsök aflýsingarinnar teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins mat sérfræðingur SGS gögn sem WA lagði fram um verkfall flugumferðarstjóra í Keflavík þann 19. október. Sérfræðingur staðfesti að verkfallið hefði komið í veg fyrir að flug nr. W61539 frá Varsjá til Keflavíkur gæti lent á meðan á verkfallinu stóð, og því hefði fluginu verið aflýst. Leiddi þessi aflýsing með beinum hætti til þess að ekki var unnt að framkvæma flug kvartenda frá Keflavík.

Með vísan til framangreindra upplýsinga og með hliðsjón af því að samkvæmt 14. inngangслиð reglugerðar EB nr. 261/2004 teljast verkföll til óviðráðanlegra aðstæðna, er það mat SGS að aflýsing flugs kvartenda W61540 þann 19. október 2025 falli undir slíkar aðstæður í skilningi

3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Því er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, hafnað.

Réttur á þjónustu

Krafa kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu var samþykkt við málsmeðferðina.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz Air vegna aflýsingar á flugi nr. W61540 þann 19. október 2025 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 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, 4. febrúar 2026

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson