

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 151/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz Air nr. W46454 þann 21. ágúst 2025

I. Erindi

Þann 27. ágúst 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W46454 á vegum Wizz Air (WA) kl. 18:55 þann 21. ágúst 2025 frá Keflavík til Mílanó. Fluginu seinkaði og komu kvartendur á áfangastað með tæplega 23 klst. seinkun.

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 9. september 2025. Í svari WA, sem barst þann 10. október 2025, kemur eftirfarandi fram:

flight W4 6454A (KEF–MXP) operated by aircraft 9H-WNU on 22 August 2025, in relation to the delay and rescheduling following operational disruption on 21 August 2025. under reservation SWLE4N.

Summary of Events

- **Original Schedule:**

Flight W4 6454A (KEF–MXP) was originally scheduled to operate on **21 August 2025**.

- **Root Cause:**

The assigned aircraft, **9H-WNU**, was previously operating **flight W4 6453 (MXP–EGS)**. During this rotation, severe **thunderstorm activity (TSGR, VCTS, RA)** affected **Milan Malpensa (MXP)** in the afternoon hours of **21 August 2025**, leading to a **diversion to EGS**.

The METAR for LIMC confirms heavy thunderstorms and low visibility between **14:20 and 15:50 UTC**, which significantly disrupted ground and air operations.

- **Diversion and Recovery:**

Due to the adverse weather, the aircraft could not return to MXP or continue its planned rotation. Once weather conditions improved, the aircraft repositioned to **Keflavík (BIKF)** to resume scheduled operations.

- **Keflavík Airport Restrictions:**

However, **BIKF (Keflavík)** was under **ATC and staffing restrictions** as published under **NOTAMs A0558/25 and A0559/25**, stating operational closures between:

- **22:00–23:00 UTC**
- **01:30–02:00 UTC**
- **03:00–04:45 UTC**

These restrictions prevented the inbound and outbound operation during the recovery window, forcing the rescheduling of **W4 6454A** to the following day, **22 August 2025**, once the airfield reopened.

Operational Impact and Measures Taken

Wizz Air's Operations Control took **all reasonable measures** to minimize disruption and resume service as soon as flight operations were permitted. Crew duty limitations, airport slot availability, and safety constraints were fully respected.

- The delay was a **direct operational consequence** of the **weather-related diversion** combined with **airport ATC closure**, both fully beyond the airline's control.
- The flight was rescheduled at the **earliest possible opportunity** after operational recovery became feasible.

Supporting Evidence

1. **Aircraft Activity Overview (9H-WNU):**

Confirms diversion sequence, block times, and subsequent KEF–MXP rescheduling.

2. **Rotation Overview Screenshot:**

Demonstrates direct causal link between disrupted W4 6453 and delayed W4 6454A.

3. **METAR Report – LIMC (21 AUG 2025):**

Confirms thunderstorms and reduced visibility leading to diversion.

4. **NOTAMs – BIKF A0558/25 & A0559/25:**

Confirms airfield ATC and staffing closures during the critical operational window.

Extraordinary Circumstances Assessment (EC 261/2004)

The situation fully qualifies as **extraordinary circumstances** under **Articles 5(3) and Recital 15** of Regulation (EC) No 261/2004:

“Extraordinary circumstances shall be deemed to exist where an air traffic management decision, adverse weather conditions, or unexpected flight safety shortcomings make it impossible to operate the flight as scheduled, despite the air carrier having taken all reasonable measures to avoid the disruption.”

Furthermore, per **EU Commission Guidelines (Section 5.4)**:

“An operating air carrier may rely on an extraordinary circumstance that affected a previous flight operated by the same aircraft if there is a direct causal link between the occurrence of that circumstance and the delay or cancellation of the subsequent flight.”

In this case, the **thunderstorm at MXP** and **airport closure at KEF** are both extraordinary circumstances that directly impacted the operational rotation of aircraft **9H-WNU**, leading to the unavoidable delay of flight **W4 6454A (KEF–MXP)**.

Passenger Care and Reimbursement Commitment

While this event falls under **extraordinary circumstances**, Wizz Air remains fully committed to fulfilling its obligations under **EC 261/2004**, including **passenger care** provisions.

Should any passengers have incurred **reasonable out-of-pocket expenses** (such as meals, transportation, or accommodation) due to this delay, **Wizz Air is prepared to reimburse** those costs **upon submission of official invoices or receipts** for verification.

This ensures that all affected passengers receive fair and transparent treatment in accordance with EU passenger rights regulations.

Based on the meteorological data, airport NOTAMs, and operational records, the delay and rescheduling of **flight W4 6454A (KEF–MXP)** on **22 August 2025** were the **direct and unavoidable result of extraordinary circumstances** — namely severe weather conditions and subsequent ATC closure at the recovery airport.

Therefore, compensation under **EC Regulation 261/2004** is **not applicable**, as the disruption was caused by factors **outside the airline’s control** despite all reasonable measures being taken

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 13. október 2025. Umsögn barst ekki frá kvartendum.

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 seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr.

Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W46454 frá Keflavík til Mílanó þann 21. ágúst 2025 og að fluginu seinkaði um tæpar 23 klst. Álitafni þessa máls er hvort seinkun 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 seinkunin á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn WA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Milanó þann 21. ágúst 2025 hafi verið með þeim hætti að það hefði áhrif á flug kvartenda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar staðfesti að veður í Milanó hefði tafið brottför flugs W46453 frá Milanó sem átti að framkvæma flug kvartenda. Leiddu þær tafir til þess að flugvélin komst ekki tímanlega til Keflavíkur áður en verkfall flugumferðarstjóra skall á og þurfti að lenda á varaflugvelli á meðan á verkfallinu stóð. Þetta varð til þess að áhöfn vélarinnar gat ekki framkvæmt flug kvartenda vegna hámarks vinnutímaskyldu.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartenda nr. W46454 þann 21. ágúst 2025 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.

Ú r s k u r ð a r o r ð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz Air vegna aflýsingar á flugi nr. W46454 þann 21. ágúst 2025 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 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, 26. nóvember 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson