Úrskurður

Samgöngustofu nr. 108/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz air nr. W61540 þann 11. júlí 2026

I. Erindi

Þann 15. júlí 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. W61540 á vegum Wizz air (WA) kl. 23:50 þann 11. júlí 2026 frá Keflavík til Varsjár. Fluginu var aflýst á brottfarardegi.

Kvartandi fer 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 15. júlí 2026. Í svari WA, sem barst þann 22. júlí 2026 kemur m.a. eftirfarandi fram:

> This document constitutes the formal defense of Wizz Air Hungary Ltd. regarding the cancellation of flight W61540 from Keflavik International Airport (KEF) to Warsaw Chopin Airport (WAW) on 11 July 2026.
>
> We respectfully submit that the cancellation of this flight was caused by **"extraordinary circumstances"** as defined by Article 5(3) of Regulation (EC) No. 261/2004. Specifically, **adverse weather conditions** at Keflavik Airport, including dense fog, very low visibility, and low cloud ceilings, made it physically impossible for the assigned aircraft to land at KEF and subsequently operate the outbound flight to WAW.
>
> Consequently, Wizz Air is relieved of the obligation to pay compensation pursuant to EC 261/2004. The airline has, however, fulfilled its duty of care by providing affected passengers with accommodation and re-routing options. …
>
> 1. **Preceding Flight Diversion:** Prior to the scheduled KEF-WAW flight, the aircraft was to operate the inbound WAW-KEF flight (W61539). Due to the hazardous weather conditions at KEF, this flight was unable to land and was diverted to Glasgow (GLA) for refuelling. The aircraft then returned to WAW with passengers on board. (See **AIMS - Flight History Log.png** and **AC** …

> The commander of the inbound flight W61539 made a safety-critical decision to divert to GLA and return to WAW rather than attempting a risky approach into KEF. This decision, in line with international aviation safety regulations (Annex 6 of the Chicago Convention), is not a commercial choice but a mandatory operational requirement. …
>
> For the reasons set out above, Wizz Air Hungary Ltd. respectfully requests that the claim for compensation submitted by Hanna Lewandowska regarding flight W61540 on 11 July 2026 be **rejected**.
>
> The cancellation was caused by severe and hazardous weather conditions at Keflavik Airport, which the airline could not have avoided even if all reasonable measures had been taken. The safety of passengers and crew is the paramount consideration for any airline, and the decision to cancel was made in accordance with this principle.

SGS sendi kvartanda svar WA til umsagnar þann 22. júlí 2026. Í svari kvartanda kom m.a. fram:

> Thank you for forwarding Wizz Air's defense dated 22 July 2026 regarding flight W61540 (KEF–WAW, 11 July 2026). I have reviewed the carrier's submission and wish to respond to it point by point, as I do not consider it establishes that the cancellation was exclusively and unavoidably caused by extraordinary circumstances.
>
> The information provided by Wizz Air does not respond to the substance of my complaint. It addresses only the weather at Keflavík and not how wizzair was the only flight that got cancelled and does not address the conduct of Wizz Air's own staff and systems toward passengers that night, nor the alleged "re-routing options" it claims to have offered. I address each of these points below. …
>
> **7. No genuine alternative flights were offered**
>
> Wizz Air's defense refers to "re-routing options," but I did not have any genuine option available. Screenshots of my chat with Wizz Air staff, already submitted, show that no alternative flight was available at the time. The earliest option subsequently shown in the app was for 14 July, and it disappeared shortly after being displayed; a 15 July option briefly appeared and also disappeared. I was awake trying to resolve this until approximately 05:00. …
>
> **Conclusion**
>
> Wizz Air's defense addresses only the weather conditions and does not address: (a) the five-hour delay in providing any information to passengers; (b) the incorrect information given by its own phone agent at 03:00; (c) the absence of any genuine rebooking option within a reasonable timeframe, including an offer to re-route me via Katowice on 14th of Julywith no reasonable onward connection to my actual destination; (d) the fact that I was left entirely without support or guidance throughout

the night; or (e) the specific comparison with LOT's flights that same night. I ask that these points be put to Wizz Air directly and that a substantive response be required before any ruling is issued.

For the reasons above, I maintain my claim for compensation of €400 under Article 7 of Regulation (EC) No 261/2004, on the basis that:

(a) part of the disruption is attributable to a technical/maintenance issue, which is not an exonerating circumstance under settled case law; and

(b) even as to the weather itself, Wizz Air has not demonstrated that conditions made operation impossible for all carriers on the route, given that a comparable aircraft operated by another airline landed and departed at Keflavík within the same disputed time window.

Þann 4. september 2026 sendi SGS WA erindi þar sem farið var fram á umsögn vegna óskar kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar vegna nýs flugs með öðrum flugrekanda. WA samþykkti kröfu kvartanda og telst sá hluti málsins leystur.

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 kvartandi átti bókað far með flugi nr. W61540 frá Keflavík til Varsjár þann 11. júlí 2026 og að fluginu var aflýst skömmu fyrir áætlaða brottför. Flugvélin sem átti að sinna fluginu hafði áður átt að framkvæma flug nr. W61539 frá Varsjá til Keflavíkur. Vegna veðuraðstæðna við Keflavíkurflugvöll var því flugi snúið til varaflugvallar áður en flugvélin hélt aftur til Varsjár. Álitaefni málsins er hvort aflýsing flugs nr. W61540 hafi stafað af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, þannig að WA sé undanþegið greiðslu staðlaðra skaðabóta samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á veðurgögn sem WA lagði fram og ákvörðun flugstjóra flugs nr. W61539 um að hætta við lendingu. Í mati sérfræðingsins kemur fram að þoka hafi verið á áætluðum komutíma flugsins og að aðstæður hafi verið krefjandi, þótt þær hafi verið innan þeirra marka að unnt væri að hefja aðflug. Sérfræðingurinn taldi engu að síður erfitt að véfengja ákvörðun flugstjórans um að hætta við lendingu við þessar aðstæður.

SGS telur að ákvörðun um hvort halda skuli áfram aðflugi eða hætta við lendingu við slíkar aðstæður byggist fyrst og fremst á öryggismati flugstjóra, sem ber endanlega ábyrgð á öryggi flugs, farþega og áhafnar. Við mat á því hvort ákvörðunin hafi byggst á lögmætum flugöryggissjónarmiðum ber þó að líta til allra gagna málsins, þar á meðal veðurgagna og mats sérfræðings flugrekstrardeildar SGS. Þau gögn gefa ekki tilefni til að ætla að ákvörðun flugstjórans hafi byggst á öðrum sjónarmiðum en flugöryggi.

Að mati SGS hefur WA sýnt fram á að aflýsing flugs nr. W61540 hafi beinlínis stafað af veðuraðstæðum við Keflavíkurflugvöll og þeirri öryggisákvörðun flugstjóra flugs nr. W61539

að lenda ekki við ríkjandi aðstæður. Með vísan til þessa er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfukvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz air vegna aflýsingar á flugi nr. W61540 þann 11. júlí 2026 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, 10. nóvember 2026

Ómar Sveinsson Kristín Helga Markúsdóttir