

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 82/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz air nr. W61964 þann 6. apríl 2026

I. Erindi

Þann 26. apríl 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. W61964 á vegum Wizz air (WA) kl. 17:25 þann 6. apríl 2026 frá Keflavík til Vilnius. Fluginu var seinkað um 15 klst. á brottfarardeggi.

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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 27. apríl 2026. Í svari WA, sem barst sama dag kemur eftirfarandi fram:

Wizz Air respectfully requests that the claim be rejected, as the disruption was caused by extraordinary circumstances – specifically, a severe winter storm at Keflavik Airport, which made safe takeoff and landing impossible during the relevant period.

- Original schedule (06 April 2026): W61964 KEF–VNO, STD 17:25, STA 20:20 (local time, adjusted from UTC+0 as per passenger complaint).
- Actual operation:
Due to a severe winter storm at KEF, the inbound flight W61963 (VNO–KEF) could not land on 06 April. Both sectors were rescheduled to 07 April 2026:
 - W61963 VNO–KEF: ETD 04:00 UTC (delay 15h35)
 - W61964 KEF–VNO: ETD 09:00 UTC (delay 15h35)
- Passenger claim:
Compensation under Article 6/7 of Reg. 261/2004 for a delay of approx. 15h35 at final destination.

Under Article 5(3) of Reg. 261/2004, an operating air carrier is not obliged to pay compensation if it can prove that the delay or cancellation was caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.

Severe weather conditions, particularly those affecting airport operability and aircraft performance, are consistently recognized by European courts and national enforcement bodies as extraordinary circumstances (see CJEU C-12/11 *McDonagh*, C-549/07 *Wallentin-Hermann* – “unforeseeable, unavoidable events beyond the carrier’s actual control”).

The Ops Update 1605z.pdf from Wizz Air Duty Manager confirms:

“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 0400z.”

This decision was not due to a lack of planning, crew availability, or technical fault, but exclusively due to unavoidable meteorological conditions at the departure aerodrome.

The aircraft 9H-WNF operated normally before and after the storm. The disruption was localized in time and space to KEF on 06 April, which further confirms an extraordinary event, not a systemic airline failure.

Despite the extraordinary circumstances, Wizz Air:

- Rescheduled the flight to the earliest possible safe time on 07 April (09:00 UTC).
- Provided hotel accommodation (HOTAC) to 147 passengers using 112 rooms, as documented in NHA3667215.pdf (total charge EUR 25,536, including breakfast and hotel shuttle).
- Duty Manager actively coordinated rebooking and updates.

No alternative measures (e.g., flying to another airport, operating earlier) were possible, as KEF was effectively non-operational for safe departures/arrivals due to wind and precipitation.

Keflavik regularly experiences strong winds, but sustained gusts >65 kt + snow/rain + low visibility is well above normal operational tolerance and constitutes extraordinary circumstances.

Wizz Air Hungary respectfully requests the Icelandic Transport Authority to:

1. Reject the passenger’s claim for compensation in full.
2. Acknowledge that the delay was caused by extraordinary circumstances – a severe winter storm at KEF on 06 April 2026.
3. Close the case with no liability for Wizz Air regarding compensation under Reg. 261/2004, Article 7.

All supporting evidence (METARs, TAFs, minima, ops update, hotel voucher) has been submitted with this defense. No additional compensation is legally due.

SGS sendi kvartanda/kvartendum svar WA til umsagnar þann 28. apríl 2026, ekkert svar barst frá kvartanda.

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

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. W61964 frá Keflavík til Vilnius. Þann 6. apríl 2026 og að fluginu var seinkað um 15 klst. Álitafni þessa máls er hvort seinkun á flugi kvartanda 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 kvartanda 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 kvartanda. Sérfræðingur SGS staðfesti framlögð gögn WA.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda 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 kvartanda 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

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz air vegna seinkunar á flugi nr. W61964 þann 6. apríl 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, 14. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir