

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 159/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz Air nr. W61540 þann 19. október 2025

I. Erindi

Þann 5. 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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 6. nóvember 2025. Í svari WA, sem barst sama dag, kom eftirfarandi fram:

Reason for Cancellation – ATC Strike at Keflavík Airport

The flight in question was cancelled due to a sudden and confirmed industrial action (ATC strike) at Keflavík Airport (BIKF), which rendered the airport's approach and departure airspace unavailable during the scheduled time of operation.

The official NOTAMs A0699/25 and A0702/25, issued by Icelandic aviation authorities, clearly state that the FAXI TMA (BIKF Approach) was closed between 19 October 2025 at 22:00 UTC and 20 October 2025 at 03:00 UTC.

During this period, no ATC service was available except for ambulance, emergency, and Coast Guard flights.

These NOTAMs have been extracted from the official international NOTAM database and are attached as NOTAM KEF 19–20 OCT.pdf for verification.

Independent local reports from Icelandair and Iceland Review (attached as “STRIKE KEF Icelandair 19–20 OCT.pdf”) confirm that the strike was expected to cause major disruption at Keflavík Airport, with flight operations severely limited and delays extending beyond the official strike window.

The Icelandair CEO publicly confirmed that the strike's effects would "disrupt travel and tourism far beyond the ongoing wage dispute."

Given that Keflavík is the only international airport in Iceland, and there were no alternative ATC facilities available, the closure of the TMA meant that no commercial flights could safely depart or arrive during or immediately after the strike.

Therefore, Wizz Air had no operational control over the event and could not legally or safely conduct the flight as scheduled.

Nature of the Event – Extraordinary Circumstances

Under Recital (14) and Article 5(3) of Regulation (EC) No. 261/2004, an operating air carrier is not obliged to pay compensation if the cancellation is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.

Strikes by air traffic control or airport personnel are explicitly recognized as such circumstances, as they are external to the airline's operations and beyond its control.

In this case:

The strike was initiated by the Icelandic Air Traffic Controllers Association, not by Wizz Air staff.

The airline received the NOTAM shortly before the planned departure, making it impossible to reorganize the flight safely or find suitable alternative slots during the disruption period.

The airspace closure was sudden and total, leaving no possibility for re-routing or rescheduling to another Icelandic airport, since Keflavík handles all international departures.

For these reasons, the event fully qualifies as extraordinary circumstances, as confirmed by both operational documentation and jurisprudence under EC 261/2004.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 7. nóvember 2025. Ekkert svar barst 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 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.

Lofthæðalögum 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 höfðu bókað far með flugi nr. W61540 frá Keflavík til Varsjár þann 19. október 2025, en fluginu var aflýst með tilkynningu á brottfarardegi. Álitaefni 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. inngangslíð 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.

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. 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, 27. nóvember 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson