

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 103/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz air nr. W61168 þann 11. júní 2026

I. Erindi

Þann 24. júní 2026 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. W61168 á vegum Wizz Air (WA) kl. 18:05 þann 11. júní 2026 frá Keflavík til Krakár. 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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 25. júní 2026. Í svari WA, sem barst þann 22. júlí 2026, kemur eftirfarandi fram:

Wizz Air acknowledges the significant delay of the flight, which was rescheduled to the following day, 12 June 2026. However, we submit this defense to demonstrate that the disruption was caused by an **extraordinary circumstance** which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. Furthermore, we argue that the airline took all possible and reasonable steps to mitigate the consequences and restore the aircraft to service as quickly as possible.

1. Claim Overview & Flight Details

- **Claimant:** Oscar Ciesnowski
- **Booking Reference:** YR91YQ
- **Flight:** W6 1168 (KEF – KTW)
- **Original Scheduled Date:** 11 June 2026
- **Original Scheduled Departure Time:** 18:05 UTC
- **Actual Departure:** 21:22 UTC on 12 June 2026
- **Reason for Delay:** Birdstrike resulting in Radome damage leading to the aircraft being declared AOG (Aircraft On Ground). [...]

SGS sendi kvartanda svar WA til umsagnar þann 22. júlí 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 aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað 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., 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 samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður á komu til lokaákvörðunarstaðar. Undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr.

reglugerðarinnar ber að skýra þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008 í máli C-549/07, Wallentin-Hermann. Þá hefur Evrópudómstóllinn talið að árekstur flugvélar við fugl geti fallið undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðarinnar, sbr. dóm frá 4. maí 2017 í máli C-315/15, Pešková og Peška.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. W61168 frá Keflavík til Krakár þann 11. júní 2026 og að fluginu var fyrst seinkað og síðar aflýst með tilkynningu á brottfarardeggi. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort 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 tækniskjöl WA og meta hvort gögnin sýndu fram á að sú flugvél sem átti að framkvæma flug kvartanda hefði orðið fyrir fuglaárekstri þann 11. júní 2026 með þeim afleiðingum að forsvaranlegt hafi verið af hálfu WA að aflýsa fluginu. Sérfræðingur SGS staðfesti að framlögð gögn WA sýndu fram á slíkt atvik.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartanda nr. W61168 þann 11. júní 2026 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Að mati SGS hefur WA jafnframt sýnt fram á að félagið hafi gripið til nauðsynlegra og eðlilegra ráðstafana til að takmarka afleiðingar hinna óviðráðanlegra aðstæðna, meðal annars með því að afla nauðsynlegs varahlutar, skipta um flugvél og skipuleggja áframhaldandi flutning farþega eins fljótt og aðstæður leyfðu. Er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz Air vegna aflýsingar á flugi nr. W61168 þann 11. júní 2026 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, 21. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir