

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 149/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz Air nr. W46454 þann 21. ágúst 2025

I. Erindi

Þann 29. ágúst 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (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 29. ágúst 2025. Í svari WA, sem barst þann 3. september 2025, kemur eftirfarandi fram:

Following our review, we wish to inform you that the flight mentioned was delayed due to adverse weather conditions, specifically thunderstorms affecting the previous leg W4 6453 (MXP–KEF) at Milan Malpensa Airport (MXP). This is supported by the metar data and the delay code 71 (2 hours and 20 minutes) found in the attached AIMS 6453 document. The delay of flight W4 6453 led to its arrival at Keflavík Airport (KEF) beyond the operational window allowed by the published NOTAM (A0559/25). The NOTAM stated that, owing to a lack of personnel, ATC services at KEF would not be available during certain times, specifically from 22:00 to 23:00 UTC on 21 August 2025. Consequently, the aircraft could not leave KEF as planned, leading to the rescheduling of flight W4 6454 to the next day, as indicated by delay code 82 (ATFM due to ATC STAFF/EQUIPMENT EN-ROUTE, reduced capacity caused by industrial action or staff shortage, equipment failure, military exercise, or extraordinary demand due to capacity reduction in the neighbouring area). and 93 (AIRCRAFT ROTATION, delayed arrival of aircraft from another flight or previous sector) as seen in the AIMS 6454 document. We have attached all documents regarding the flights disruption to this email.

This, as per the European Regulations 261/2004, falls into the category of Extraordinary Circumstances, therefore, we regret to inform you that no compensation is due.

(15) Extraordinary circumstances should be deemed to exist where the impact of an air traffic management decision in relation to a particular aircraft on a particular day gives rise to a long delay, an overnight delay, or the cancellation of one or more flights by that aircraft, even though all reasonable measures had been taken by the air carrier concerned to avoid the delays or cancellations.

5.4. Extraordinary circumstances on a previous flight with the same aircraft In order to be exempted from its obligation to compensate passengers in the event of a long delay or cancellation of a flight, an operating air carrier may rely on an extraordinary circumstance that affected a previous flight which it operated using the same aircraft, if there is a direct causal link between the occurrence of this circumstance and the delay or cancellation of the subsequent flight (151).

In another case, the Court has specified that in case of a long delay at arrival, an operating air carrier may rely on an extraordinary circumstance that affected not this delayed flight but a previous flight operated by this air carrier using the same aircraft at aircraft turnaround three flights back in the rotation sequence of the aircraft, if there is a direct causal link between the occurrence of the extraordinary circumstance and the long delay at arrival of the subsequent flight (152).

In light of this, we wish to notify you that the aircraft with registration number 9H-WNU has been designated to operate both flights. Attached to this email is the list of activities for this A/C, which will assist you in understanding the connection. To reduce the effects of the rescheduling on our passengers, we would like to inform you that we provided options for rebooking and refunds in case the new schedule does not align with their planned trip. Additionally, meal vouchers were distributed to our passengers as a result of the delay.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 3. september 2025. Í svari kvartenda kom fram:

The key point here is not whether compensation for cancellation is owed (which apparently depends on extraordinary circumstances notwithstanding the flight Captain's statements), but whether the airline failed its duty of care, which applies regardless of the cause.

While Wizz Air invokes extraordinary circumstances related to weather and ATC restrictions as the cause of cancellation, this argument does not exempt the carrier from its independent obligations of care under Articles 5(1)(b), 8, and 9 of Regulation (EC) 261/2004.

1. Duty of Care Applies Regardless of Extraordinary Circumstances

- The Court of Justice of the European Union has consistently held that, even where extraordinary circumstances are established, airlines must still provide passengers with assistance in the form of meals, refreshments, hotel accommodation where necessary, and transport between the airport and place of

accommodation (see Wallentin-Hermann v Alitalia, Case C-549/07; McDonagh v Ryanair, Case C-12/11).

- Article 9(1)(b) and (c) explicitly state that, in the event of an overnight delay or cancellation, passengers must be offered “hotel accommodation in cases where a stay of one or more nights becomes necessary” and transport between the airport and the place of accommodation.

2. Clear Failure to Provide Assistance

- No hotel accommodation was provided by Wizz Air. A single small minibus transported some passengers to a hotel that could not host them, forcing people to sleep in the lobby. The majority of passengers were left to remain in the terminal overnight.
- Meal vouchers of €20 were unusable until the check-in reopened at 13:00 the following day, leaving passengers without access to food or drink overnight.
- Most importantly, no Wizz Air representatives or airport staff were present to assist stranded passengers.

These failures constitute a direct breach of Articles 5 and 9 of EC Regulation 261/2004.

3. Re-routing and Rebooking Obligations

- Article 8 requires that passengers be offered re-routing under comparable transport conditions “at the earliest opportunity.”
- Wizz Air did not provide meaningful re-routing options. The only “alternatives” proposed were at later times than the rescheduled replacement flight, making them irrelevant and inconsistent with the carrier’s duty.

4. Consequences for Compensation

- Even if ICETRA were to accept the existence of extraordinary circumstances regarding the cancellation, Wizz Air remains fully liable to reimburse the costs passengers incurred for food, refreshments, and accommodation as a result of the lack of assistance.
- Furthermore, the systematic failure to organize proper overnight accommodation constitutes an aggravated breach of Article 9. The Regulation and relevant case law do not allow carriers to deny this obligation on the grounds of external causes.

Request

I therefore respectfully ask ICETRA to confirm that Wizz Air has failed to comply with its obligations under EC Regulation 261/2004 by:

1. Not providing passengers with adequate hotel accommodation and transport (Art. 9).
2. Not providing timely meals and refreshments (Art. 9).
3. Not offering re-routing at the earliest opportunity (Art. 8).

I therefore request that Wizz Air be required to compensate for the missed assistance and reimburse the small expenses incurred as a direct consequence of their failure to meet their obligations.

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 Mílanó þann 21. ágúst 2025 hafi verið með þeim hætti að það hefði áhrif á flug kvartenda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar staðfesti að veður í Mílanó hefði tafið brottför flugs W46453 frá Mílanó 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.

Endurgreiðsla útlagðs kostnaðar

Samkvæmt 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ber flugrekanda, þegar seinkun á flugi nemur meira en fimm klukkustundum, að bjóða farþegum val um annað hvort endurgreiðslu eða nýtt flug til lokaáfangastaðar. Fyrir liggur að kvartendum var boðið nýtt flug daginn eftir og kusu þeir þann valkost. Að mati SGS hefur WA með því fullnægt skyldum sínum skv. 8. gr. reglugerðarinnar.

Þegar farþegar velja nýtt flug í kjölfar seinkunar er flugrekanda jafnframt skylt að veita þeim þjónustu samkvæmt 9. gr. reglugerðarinnar, m.a. máltíðir, hótलगistingu og flutning milli flugvallar og gististaðar, enda sé brottför nýs flugs a.m.k. einum degi síðar en upprunalega áætlað var. Af kvörtun verður ráðið að WA hafi ekki getað útvegað kvartendum gistingu, auk þess sem þeir fengu matarmiða sem þeir gátu ekki nýtt sér.

Kvartendur hafa lagt fram kvittanir vegna útlagðs kostnaðar fyrir mat, þjónavörum og auknum kostnaði við bílastæði í Mílanó. SGS samþykkir endurgreiðslu matar að fjárhæð 5.798 kr., en hafnar öðrum kröfum þar sem sá kostnaður fellur ekki undir reglugerð EB nr. 261/2004. Kröfum kvartenda um óbeint tjón vegna ófullnægjandi þjónustu er hafnað þar sem að þær falla ekki undir reglugerðina.

Úrskurðarorð

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.

Wizz air skal endurgreiða kvartendum kostnað vegna matar ISK 5.798.-

Kröfum um endurgreiðslu á óbeinum kostnaði 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