

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 160/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz Air nr. W46454 þann 21. ágúst 2025

I. Erindi

Þann 21. október 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 23. október 2025. Í svari WA, sem barst þann 28. október 2025, kemur eftirfarandi fram:

After thoroughly investigating your case, we confirm that the above-mentioned flight was operated by the aircraft 9H-WNU, which was rescheduled to 22nd August. During the operational day, flight W4 6453 was diverted to ESG due to a heavy thunderstorm in MXP. According to Metar at MXP, you can check that around 14:50 TS started. Due to the weather at MXP, the departure was delayed, leading to the time of KEF closure according to NOTAM at KEF. The flight was diverted to ESG, and the passenger remained on board and after the flight was routed back to KEF.

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.

“(14) As under the Montreal Convention, obligations on operating air carriers should be limited or excluded in cases where an event has been caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. Such circumstances may, in particular, occur in cases of political instability, meteorological conditions incompatible with the operation of the flight concerned, security risks, unexpected flight safety shortcomings and strikes that affect the operation of an operating air carrier.”

As per the European Regulations 261/2004:

“An operating air carrier shall not be obliged to pay compensation in accordance with Article 7, if it can prove that the cancellation is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.”

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 30. október 2025. Í svari kvartenda kom fram:

Following Wizz Air’s response claiming that flight W4 6454 was affected by extraordinary circumstances due to adverse weather conditions in Milan (MXP) and the subsequent closure of Keflavík Airport (KEF), I wish to submit the following comments and supporting evidence.

1. Weather Conditions (METAR/TAF Data)

After reviewing the official METAR and TAF data for both Keflavík (BIKF) and Milan Malpensa (LIMC) during the relevant period (21 August 2025, 17:00Z – 22 August 2025, 02:00Z), the weather conditions were not such as to prevent normal flight operations.

At Milan Malpensa (LIMC):

- Thunderstorms were reported only between 14:20Z and 15:50Z on 21 August 2025.
- After 16:00Z, all METAR observations reported CAVOK (no significant weather) and good visibility.
- During the scheduled flight window from KEF to MXP (approximately 18:55Z–00:30Z), all observations at Malpensa reported clear and stable conditions.

At Keflavík (BIKF):

- Both METAR and TAF indicate moderate easterly winds (7–12 kt) and broken clouds around 2,000–3,000 ft, with no significant weather phenomena observed.
- The METAR sequence up to 05:30Z on 22 August confirms continued stable conditions with visibility above 10 km and no precipitation.

2. Alleged “Closure of KEF”

The reference to a “closure of KEF according to NOTAM” appears to concern Keflavík’s regular nightly operational restrictions, not a sudden weather-related closure.

Such predictable and recurring operational limitations do not qualify as extraordinary circumstances under Regulation (EC) No 261/2004, as airlines are expected to organize their schedules accordingly.

Under Article 5(3) of Regulation (EC) No 261/2004 and consistent with the Court of Justice of the European Union rulings (Wallentin-Hermann C-549/07 and Van der Lans

C-257/14), extraordinary circumstances must be both unforeseeable and unavoidable, and not inherent to the normal exercise of the air carrier's activity.

In this case, the alleged operational restriction at KEF was foreseeable, scheduled in advance via NOTAM, and therefore does not meet the legal criteria for extraordinary circumstances.

NOTAMs submitted by Wizz Air (A0558/25 and A0559/25)

These notices do not indicate a weather-related airport closure.

- NOTAM A0558/25 refers exclusively to general aviation restrictions due to staff shortage and specifically excludes scheduled airline operations and diversions.
- NOTAM A0559/25 refers to temporary ATC staffing-related closures of the FAXI TMA sector (not Keflavík Airport itself) for brief periods (22:00–23:00, 01:30–02:00, and 03:00–04:45 UTC).

These restrictions were pre-announced, limited in duration, and unrelated to weather conditions.

Scheduled commercial flights were not prohibited from operating, and the airline had full access to this information prior to the flight.

Consequently, the submitted NOTAMs confirm that no extraordinary weather event occurred and that the temporary ATC limitations were predictable and operational in nature, falling under the airline's responsibility for planning and scheduling under Article 5(3) of Regulation (EC) No 261/2004.

3. EUROCONTROL Network and Weather Data

According to EUROCONTROL's ATFCM Situation Data for 22 August 2025 (updated 03:08 UTC):

- The European network operated under normal conditions.
- The total average delay per flight was 3.5 minutes, with 1,045 flights (~2.9%) experiencing delays of 30 minutes or more out of a total of 36,166 flights.
- No widespread weather-related disruption reported.

Furthermore, the EUROCONTROL Network Operations Plan and Weather Assessment (22 August 2025) indicated that adverse weather was limited to the South-Eastern axis of Europe (Greece, the Adriatic, the Balkans, and parts of Hungary).

No significant weather impact, capacity reduction, or ATFCM rerouting scenarios were applied to the Milano FIR (LIMM) or Icelandic airspace (BIRD/BIKF).

The Network Manager's tactical measures (RN1–RN93) were all related to weather and ATC constraints in South-Eastern Europe between 0600–1200 UTC.

Therefore, this official EUROCONTROL data confirms that neither Milan Malpensa (MXP) nor Keflavík (KEF) were subject to adverse weather or operational restrictions at the time of flight W4 6454's scheduled operation.

The airline's claim of extraordinary circumstances due to thunderstorms leading to airport closure is inconsistent with both network-wide and meteorological evidence for the date in question.

4. Operational Evidence (FlightRadar24 & Airport Logs)

Keflavík Airport Operations (21 Aug 18:00 – 22 Aug 03:00):

- Multiple departures and arrivals (e.g., KEF–WAW, KEF–DUS, KEF–RMI, KEF–ORY) occurred between 00:30–01:40Z, coinciding with the timeframe of W4 6454's cancellation.
- METAR data confirmed VMC conditions (visibility >10 km, scattered clouds).
- The airport remained open and fully operational; other airlines operated normally.

Inbound Flight Diversion (W4 6453 MXP→KEF):

- The inbound flight W4 6453 from Milan Malpensa (MXP) to Keflavík (KEF), scheduled to depart at 15:50Z, actually departed at 19:46Z and was subsequently diverted to Egilsstaðir (EGS).

This diversion was not caused by any airport closure or adverse weather conditions, as both Keflavík (BIKF) and Milan Malpensa (LIMC) METAR and TAF reports confirmed VMC/CAVOK conditions during the relevant period.

The significant departure delay from Milan and the unscheduled diversion to Egilsstaðir strongly suggest operational or logistical issues within Wizz Air's control.

Subsequently, the aircraft operated a positioning flight (WMT 6453) from EGS to KEF, departing at 22:56 and landing at 23:40 local time, confirming that Keflavík Airport was fully open and operational.

It is therefore highly probable that the cancellation of flight W4 6454 (KEF→MXP) resulted from these operational factors, rather than from any extraordinary meteorological circumstances.

5. Conclusion

Based on the objective meteorological, operational, and network data, no extraordinary circumstances existed that could justify the cancellation of flight W4 6454.

The disruption appears to have been caused by operational or scheduling factors within Wizz Air's control, and thus compensation under Article 7 of Regulation (EC) No 261/2004 remains applicable.

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

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. W46454 þann 21. ágúst 2025 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, 26. nóvember 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson