

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 157/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz Air nr. W61540 þann 19. október 2025

I. Erindi

Þann 23. nóvember 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti 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.

Kvartandi 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 fer kvartandi fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi þjónustu.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 24. nóvember 2025. Í svari WA, sem barst sama dag, kom eftirfarandi fram:

flight W6 1540 KEF-WAW on 19 October 2025, under reservation ZP94UQ.

After a full internal assessment, we confirm that the disruption was caused directly by extraordinary circumstances, namely the Icelandic Air Traffic Control strike affecting KEF approach operations on the date of departure.

Evidence – ATC Industrial Action Closing BIKF Approach (NOTAMs A0699/25 & A0702/25) Two NOTAMs were issued by Icelandic authorities for 19–20 October 2025, clearly confirming that FAXI TMA (BIKF Approach) was closed due to industrial action: NOTAM A0699/25

Effective: 19 Oct 2025 22:00 – 20 Oct 2025 03:00 UTC

Text: “DUE TO INDUSTRIAL ACTION FAXI TMA (BIKF APPROACH) IS CLOSED. NO ATC SERVICE WILL BE AVAILABLE IN THE AIRSPACE EXCEPT FOR AMBULANCE, EMERGENCY AND COAST GUARD FLIGHTS.”

NOTAM A0702/25

Confirms the same closure.

Clarifies that BIKF could be used only as an ETOPS alternate for planning, not operational arrivals/departures.

These NOTAMs were extracted from the official NOTAM evidence database on 20 October 2025 at 09:01 UTC.

The closure of the approach sector meant that no commercial flights could be handled, leaving airlines with no operational options. This is a classic example of an extraordinary circumstance under EC261 Article 5(3), well outside the carrier's control.

External Confirmation – News Coverage of the Strike

Media reports from Iceland Review (19 October 2025) provide further confirmation that: Icelandic Air Traffic Controllers began a strike starting at 22:00 on 19 October.

The strike caused major disruption to flight operations at KEF. Both Icelandair management and the Confederation of Icelandic Employers warned of significant operational impact. ATC services were reduced to emergency-only capacity, matching the NOTAM restrictions. This independent reporting reinforces that the disruption was due to an external industrial dispute impacting Air Navigation Services, not related to Wizz Air's operations.

Impact on W6 1540

Due to the ATC strike and the closure of BIKF approach:

W6 1539 (preceding rotation) was cancelled under these extraordinary circumstances.

This disruption directly affected the schedule and aircraft availability for W6 1540, making regular operation impossible. The situation was entirely outside the airline's control, unavoidable even with all reasonable operational measures. Based on the official NOTAMs and independent media confirmation, the cause of the disruption was ATC industrial action, which qualifies unequivocally as an extraordinary circumstance under Regulation (EC) 261/2004. Accordingly, the case is fully defensible, and compensation under EC261 is not payable. From the amount of the invoices sent, we will reimburse you for the following costs:

Alternative transport to passenger's destination: 1385.57PLN(48095ISK)-
228.80PLN(Refunded)=1156.77PLN

SGS sendi kvartanda svar WA til umsagnar þann 7. nóvember 2025. Kvartandi samþykkti endurgreiðslu kostnaðar og telst sá hluti kvörtunarinnar samþykktur.

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.

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 hafði bókað far með flugi nr. W61540 frá Keflavík til Varsjár þann 19. október 2025, en fluginu var aflýst með tilkynningu á brottfarardegi. Álitaefti 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.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartnda 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