

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 12/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz air nr. W61540 þann 30. október 2025

I. Erindi

Þann 3. desember 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W61540 á vegum Wizz air (WA) kl. 00:50 þann 30. nóvember 2025 frá Keflavík til Varsjár. Áætlaður komutími var kl. 05:45. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 07:00 eða seinkun um tvær klst. og 38 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

Í erindi kvartenda kemur fram:

Fluginu var seinkað til kl 3:12, við mættum uppa flugvöll eins og maður gerir 2 tímum fyrir brottför. Þegar við mætum uppa völl er all lokað. Við fengum engar upplýsingar um að við hefðum átt að mæta á 2 tímum fyrir upprunalegann flugtíma.

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 WA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 3. febrúar 2026. Í svari WA, sem barst sama dag, kom m.a. eftirfarandi fram:

After thoroughly investigating your case we can confirm that the delay of above-mentioned flight was 2 hours and 38 minutes based on the arrival at the destination airport.

Please be informed that passengers are entitled to the compensation specified in Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council when there is an arrival delay of minimum 3 hours.

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

Ástæða kvörtunar er að við komumst alldrei um borð í vélina. Við mættum uppa völl eins og venjan er 2,5 tímum fyrir brottför en það var enginn starfsmaður sjáanlegur og security var lokað. Þar að leiðandi komumst við ekki inn á völlinn. Við fengum ekki að vita að við þyrftum að mæta miðað við upprunalegan flugtíma og gerðum þar að

leiðandi ráð fyrir að við myndum mæta 2,5 tímum fyrir flugið. Við reyndum að hafa samband við Wizz air sama kvöld og flugið fór án árangurs.

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 Samgöngustofa 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 að flugi nr. W61540 seinkaði þannig að komutími til Varsjár var tveimur klukkustundum og 38 mínútum eftir áætlaðan komutíma. Seinkunin nam því ekki þremur

klukkutímum eins og áskilið er samkvæmt framangreindu. Því verður ekki talið að um bótaskyldu seinkun sé að ræða.

SGS hefur jafnframt tekið til skoðunar hvort um bótaskylda neitun á fari sé að ræða í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og rétt til að fá endurgreitt eða að breyta flugleið samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðum þeim sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar, nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum eða ef ferðaskilríki eru ófullnægjandi.

Í a-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tilgreind sú skylda að farþegum beri að innrita sig eigi síðar en flugrekandi mælir fyrir um, eða 45 mínútum fyrir auglýstan brottfarartíma ef enginn innritunartími er tilgreindur. Í máli þessu var upphaflegur brottfarartími áætlaðs flugs kl. 00:50. Líta ber til samningsskilmála við kaup flugfara hjá WA en í 11.1.1. gr. skilmálanna er tilgreint sérstaklega að innritun í flug lýkur 30 mínútum fyrir upprunalega áætlaðan brottfarartíma. Í málinu liggur ekki fyrir að kvartendur hafi fengið tilkynningu um breyttan innritunartíma flugsins með tilkynningu um seinkun flugsins. Þar sem kvartendur mættu of seint til innritunar er ekki um bótaskylda neitun á fari að ræða í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 að mati SGS. Ber því að hafna kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi WA.

Ú r s k u r ð a r o r ð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz air vegna seinkunar á flugi nr. W61540 þann 30. 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, 4. febrúar 2026

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson