

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 62/2026 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz air nr. W61168 þann 11. júní 2026

I. Erindi

Þann 14. júlí 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. Flugingu var aflýst á brottfarardegi kvartandi fékk nýtt flug næsta dag.

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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 7. júlí 2026. Í svari WA, sem barst þann 10. júlí 2026 kemur eftirfarandi fram:

Thank you for the opportunity to respond to the complaint regarding flight W61168, originally scheduled to operate from Keflavik (KEF) to Katowice (KTW) on 11 June 2026.

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.

- **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).

...

- **Wizz Air requests that the claim for compensation and local transport costs be rejected in its entirety.**

We remain available for any further clarification required by the Authority.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 22. júlí 2026. Í svari kvartenda kom m.a. fram:

I hereby submit a complaint regarding Wizz Air's position and would like to state that I do not agree with the airline's response or its refusal to pay compensation.

On the day of the incident, passengers were informed that the cause of the significant delay was a **technical fault with the aircraft**. As a result, my flight was delayed by approximately **27 hours**.

Only at the stage of responding to my complaint did Wizz Air change its explanation, claiming that the delay had been caused by a **bird strike**, which they argue constitutes an extraordinary circumstance exempting them from their obligation to pay compensation. In my opinion, this claim has not been supported by any official evidence. ...

I kindly request that any compensation due in connection with this matter, including compensation for the delayed flight and reimbursement of all eligible expenses incurred, be transferred to my bank account.

Í tölvupósti þann 6. ágúst bauðst WA til að endurgreiða matarkostnað gegn kvittun sem kvartandi hafði lagt fram og telst sá hluti málsins leystur.

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 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 áttu bókað far með flugi nr. W61168 frá Keflavík til Krakár. Þann 11. júní 2026 og að fluginu var aflýst með tilkynningu á brottfarardegi. Álitæfni þessa máls er hvort aflýsing 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 aflýsingu á flugi kvartenda 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 tæknigögn WA til að skera úr um hvort að vélin sem átti að framkvæma flug kvartenda hafi fengið fugl í hreyfil og hvort að það hafi verið forsvaranlegt af hálfu WA að aflýsa flugi kvartenda. Sérfræðingur SGS staðfesti framlögð gögn WA.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings SGS er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartenda 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 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.

Réttur til aðstoðar

Í a-lið 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að hafi flugi verið aflýst skuli veita farþegum aðstoð skv. 8. gr. en þar er fjallað um rétt til endurgreiðslu eða að breyta flugleið.

Með hliðsjón af gögnum málsins er það niðurstaða SGS að aflýsing á flugi WA nr. W61168 þann 11. júní 2026 hafi verið tilkomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, þar sem tjón á loftfari vegna fuglaáreksturs leiddi til þess að loftfarið var tekið úr notkun af öryggisástæðum. SGS telur jafnframt að WA hafi sýnt fram á að félagið hafi gripið til nauðsynlegra og raunhæfra ráðstafana til að takmarka afleiðingar aflýsingarinnar, m.a. með því að útvega annað loftfar og flytja kvartendur til lokaákvörðunarstaðar daginn eftir upphaflegan brottfarardag. Þá telur SGS, miðað við atvik málsins og þau gögn sem liggja fyrir, að sú breytta flugleið hafi verið boðin og framkvæmd innan hæfilegs tíma í skilningi 8. gr. reglugerðarinnar.

Ú r s k u r ð a r o r ð

Kröfu kvartenda 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 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, 11. september 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir