

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 35/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz air nr. W61168 þann 28. október 2025.

I. Erindi

Þann 22. nóvember 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W61168 á vegum Wizz air (WA) kl. 19:00 þann 28. október 2025 frá Keflavík til Katowice. Áætlaður komutími var kl. 00:05. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 05:15 eða seinkun um fimm klst. og 25 mínútur eftir áætlaðan komutíma.

Í erindi kvartenda kemur fram:

I am writing to request a review of the case concerning Wizz Air flight W6 1168 from Keflavík (KEF) to Katowice (KTW), scheduled for 28 October 2025. Our flight was delayed by over 5 hours. We submitted a compensation claim to Wizz Air under Regulation (EC) No 261/2004, but it was rejected on the grounds that the delay was caused by "extraordinary circumstances" due to adverse weather conditions. In this context, we respectfully refer to assess whether the airline truly took all possible and reasonable measures to prevent the delay, including consideration of the adverse meteorological conditions, and whether every available effort was made to minimize the impact of the delay on passengers.

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 24. nóvember 2025. Í svari WA, sem barst sama dag kom eftirfarandi fram:

regarding delay of flight W6 1168 from Keflavík (KEF) to Katowice (KTW) on 28 October 2025, under reservation AKVNMW.

After a thorough review of the operational data, we have determined that this delay was a direct consequence of Extraordinary Circumstances, specifically severe weather conditions at the departure airport, Keflavík (KEF). As such, the operating carrier, Wizz Air, is exempt from the obligation to pay compensation under Article 5(3) of Regulation (EC) No 261/2004.

The Root Cause: Extraordinary Weather at KEF

The primary cause of the disruption was heavy and persistent snowfall at Keflavík International Airport (KEF) throughout the day on 28 October 2025.

- METAR Evidence: Historical METAR reports for BIKF (Keflavík) confirm the severity of the conditions. From approximately 04:00 UTC until 16:00 UTC, the airport

experienced intense snowfall, with visibility dropping as low as 400 meters and runway visual range (RVR) as low as 600 meters.

- Impact on Operations: These conditions, specifically the low visibility and snow on the runway, fell below the established landing minima for the airport. This is supported by the provided Minima charts for KEF. Consequently, air traffic management and ground handling operations were severely disrupted, leading to a cascade of delays.

The Causal Link to Flight W6 1168

The delay to your flight, W6 1168, was not an isolated event but a direct result of the inbound aircraft's late arrival due to the same extraordinary circumstances.

- Aircraft Rotation: The aircraft scheduled to operate your flight, registration 9H-WDP, was arriving as flight W6 1167 from Katowice (KTW).
- Inbound Flight Delay: Flight W6 1167 was delayed by 5 hours and 15 minutes due to the heavy snow in KEF, as confirmed by the operational log which states: *"1167 – Delayed of 5:15hrs due to heavy snow."*
- Knock-on Effect: The late arrival of the inbound aircraft (W6 1167) directly caused the subsequent delay of your flight, W6 1168, which was subsequently delayed by 5 hours and 50 minutes. The operational update from our Dispatch (DCC) confirmed this knock-on effect.

Application of EC 261 Guidelines

This situation aligns precisely with the European Commission's guidelines on extraordinary circumstances:

- As per point (15.), "Extraordinary circumstances should be deemed to exist where the impact of an air traffic management decision... gives rise to a long delay... even though all reasonable measures had been taken by the air carrier."
 - The severe weather constituted an extraordinary circumstance. The subsequent air traffic management decisions (flow control, de-icing requirements, extended turnaround times) were a direct result of this weather, leading to the long delay. The carrier took all reasonable measures, including operating the flight as soon as it was safely possible.
- As per point (5.4.), an air carrier may rely on an extraordinary circumstance that affected a previous flight using the same aircraft if "there is a direct causal link."
 - A direct and incontrovertible causal link exists here. The delay of the previous flight (W6 1167) due to heavy snow at KEF directly caused the delay of the subsequent flight (W6 1168) operated by the same aircraft (9H-WDP).

The delay of flight W6 1168 was an unavoidable consequence of severe and persistent snowfall at Keflavik Airport, an event beyond the control of Wizz Air. All reasonable measures were taken to mitigate the disruption and operate the flight as soon as conditions safely permitted.

Therefore, based on the overwhelming evidence, we must respectfully deny your claim for compensation as the delay was caused by Extraordinary Circumstances.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 25. nóvember 2025. Ekkert svar barst frá kvartendum.

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 í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W61168 frá Keflavík til Katowice þann 28. október 2025 og að fluginu seinkaði um fimm klst. og 25 mínútur. Álitaefni þessa máls er hvort að 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 seinkun 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 Keflavík þann 28. október 2025 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu WA að seinka flugi kvartenda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS staðfesti gögn WA og metur að ekki hafi verið hægt að bregðast hraðar við aðstæðum.

Að mati SGS hefur kvartendur þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu W61168 um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz air vegna seinkunar á flugi nr. W61168 þann 28. október 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.

Reykjavík, 28. maí 2026

Ómar Sveinsson

Aldís Geirdal Sverrisdóttir