

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 154/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz air nr. W61774 þann 8. október 2025.

I. Erindi

Þann 14. október 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W61774 á vegum Wizz air (WA) kl. 20:55 þann 8. október 2025 frá Keflavík til Gdansk. Áætlaður komutími var kl. 02:35. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 06:49 eða seinkun fjórar klst. og 14 mínútur eftir áætlaðan komutíma.

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 14. október 2025. Í svari WA, sem barst þann 15. október 2025. kom eftirfarandi fram:

We have received and acknowledged claim 2510982 submitted by passengers under reservation THPTVI for flight W6 1174 from KEF to GDN on October 8th, 2025.

After a thorough review of the flight, we wish to inform you that the aforementioned flight experienced a delay due to extraordinary circumstances beyond the airline's control, specifically severe weather conditions at the departure airport, Keflavík (BIKF).

The METAR reports for BIKF on October 8, 2025, indicate ongoing and severe crosswinds and gusts that significantly surpassed standard operational limits. For instance, around the scheduled departure time, the METAR at 20:00 UTC recorded winds from 260 degrees at 36 knots, with gusts reaching 49 knots (26036G49KT). Similar or even stronger gusts (e.g., 55 knots) were noted both prior to and following this time. Such conditions make operations unsafe and are classified as extraordinary circumstances.

The aircraft designated to operate the inbound flight to KEF, W6 1773 (GDN-KEF), was also significantly delayed due to the adverse weather at KEF. The activity log for aircraft 9H-WDX indicates that W6 1773 arrived in KEF at 00:25 UTC on October 9, over 4 hours late due to the weather conditions, as reflected in the delay codes 72 (weather condition at DESTINATION STATION) and 96 (OPERATIONS CONTROL,

re-routing, diversion, consolidation, aircraft change for reasons other than technical) in the AIMS 1773 document.

As a result, the same aircraft (9H-WDX) was unable to initiate the outbound W6 1174 service on time due to its late arrival, as indicated by delay code 93 (AIRCRAFT ROTATION, late arrival of aircraft from another flight or previous sector) in the AIMS 1774 document.

The ATC messages indicate a filed Flight Plan (FLS) for a related flight, WZZ9700, which had an Estimated Off-Block Time (EOBT) of 1620 UTC. This was followed by a Delay Submission (DES) that revised the EOBT to 2000 UTC. This change reflects the operational adjustments being made in real-time in response to the current weather conditions. The safety of our passengers and crew is our highest priority. Operating under the documented wind conditions at KEF would have presented an unacceptable safety risk. Therefore, the delay was unavoidable and essential to ensure a safe operation. We have included a series of documents with this email for your review.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 15. október 2025. Í svari kvartenda kom fram:

Athugasemdir til Samgöngustofu – Wizz Air flug W6 1774 (8. október 2025)

Kvöldið 8. október 2025 var flug W6 1774 frá Keflavík til Gdansk seinkað vegna þess sem Wizz Air kallar „weather restrictions“.

Gögn og veðurupplýsingar benda þó til þess að veður hafi ekki verið svo slæmt að það hindraði sambærileg flug þetta kvöld.

Hér að neðan eru samantekt og rök sem sýna að veðuraðstæður voru innan eðlilegra marka og að líklegra er að seinkunin hafi stafað af innri ákvörðunum Wizz Air.

Sambærilegar vélar í rekstri þetta kvöld:

Á þeim tíma sem flug W6 1774 átti að lenda í Keflavík lentu og flugu aðrar farþegaþotur af svipaðri stærð og gerð, m.a. Boeing 737 MAX 8 og Boeing 767 frá Icelandair.

Þessar vélar eru sambærilegar Airbus A321 (narrow-body jet) sem Wizz Air notar á sömu flugleið.

Við gerum athugasemd við skýringar Wizz Air.

Samkvæmt svari þeirra gátu þeir ekki lent í KEF á áætluðum tíma vegna veðurs, en á sama tíma eða aðeins 5 mínútum áður en flug W6 1774 átti að lenda kom flugvél frá Privilege Style frá Faro inn til landingar (áætluð 19:50, lenti 20:10).

Einnig má sjá að fjölmörg Icelandair-flug lentu milli kl. 18–19, Neos-flugvél lenti kl. 21:05 og Transavia-flugvél kl. 21:15.

Þetta sýnir að veðrið var ekki með þeim hætti að það hindraði aðra rekstraraðila í að starfa á sama tíma.

Þá bendum við á að önnur Wizz Air vél frá Varsjá (frá Póllandi líkt og okkar flug) lenti með aðeins smá seinkun, rúmlega klukkutíma áður en flug W6 1774 átti að koma inn.

Það styrkir enn frekar að veðuraðstæður höfðu ekki afgerandi áhrif á rekstur flugfélagsins.

Engin önnur félög tilkynntu um seinkanir eða veðurstöðvun á sama tíma, sem bendir til að flugrekstur hafi almennt verið í eðlilegum gangi á Keflavíkurflugvelli þegar þetta flug átti að koma til landingar.

Flugbrautir og vindátt:

Keflavíkurflugvöllur er með tvær flugbrautir, 10/28 og 01/19.

Samkvæmt veðurupplýsingum (METAR BIKF 082000Z – 26036G49KT) var vindáttin 260° með hviðum upp í 49 kt.

Þetta þýðir að á braut 28 (stefna ~280°) var meginvindurinn mótvindur, ekki hliðarvindur.

Reiknaður þvervindur var aðeins um 9–10 kt, sem er vel innan marka fyrir Airbus A321neo (hámark 35 kt).

Þetta sýnir að brautin sem flest félög nota (28) var hagstæð með mótvindi – ekki með hættulegum hliðarvindi.

Mat á aðstæðum:

Airbus A321neo er hönnuð til að fljúga örugglega við mikinn mótvind, og gustar allt að 45–50 kt valda almennt ekki flugstöðvun nema í sérstökum kringumstæðum.

Því er ósennilegt að veður eitt og sér hafi gert flugið ómögulegt.

Miklu líklegra er að ákvörðun Wizz Air hafi byggst á innri rekstrarlegum eða áhöfnartengdum atriðum, sem teljast ekki til „óvenjulegra aðstæðna“ samkvæmt reglugerð (EB) nr. 261/2004.

Niðurstaða:

Samkvæmt samanburði við önnur flug, veðurmælingar og aðstæður á Keflavíkurflugvelli virðist ekkert benda til þess að veður hafi komið í veg fyrir flugrekstur þetta kvöld.

Mótvindur var aðalvindstefna á braut 28 og innan marka fyrir Airbus A321neo.

Þar sem bæði önnur Wizz Air vél frá Póllandi og flugvélar Icelandair lentu á svipuðum tíma án vandræða, virðist rökrétt að draga í efa að „veður“ hafi verið raunveruleg ástæða seinkunar.

Forsendur Wizz Air um “extraordinary circumstances” standast því ekki samanburð við raunveruleg gögn, og því er eðlilegt að Samgöngustofa endurskoði málið og meti bótarétt á ný.

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. W61774 frá Keflavík til Gdansk þann 8. október 2025 og að fluginu seinkaði um fjórar klst. og 14 mínútur. Álitafni 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 8. október 2025 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu WA að seinka flugi kvartenda. Í umsögn sérfræðings flugrekstrardeildar kemur fram að vissulega hafi verið mikill vindur en hann hafi staðið beint á braut 28 í Keflavík og engar takmarkanir verið í gangi og óviðráðanlegar aðstæður því ekki til staðar.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS og í ljósi þess að túlka ber undantekningarregluna í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þröngt, er það mat SGS að WA hafi ekki sýnt fram á að umrædd seinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi WA samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna seinkunar á flugi WA þann 8. október 2025. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartenda um skaðabætur samþykkt.

Úrskurðarorð

Wizz air ber að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. W61774 þann 8. október 2025.

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.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr.

24. gr. stjórnsýslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar.

Reykjavík, 26. nóvember 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson