

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 9/2026 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz Air nr. W46454 þann 21. ágúst 2025

I. Erindi

Þann 25. ágúst 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. W46454 á vegum Wizz Air (WA) kl. 18:55 þann 21. ágúst 2025 frá Keflavík til Mílanó. Fluginu seinkaði og komu kvartandi á áfangastað með tæplega 23 klst. seinkun.

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 fara kvartendur 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 þann 25. nóvember 2025, kemur eftirfarandi fram:

regarding flight W4 6454 on August 21, 2025, from Keflavik (KEF) to Milan Malpensa (MXP) operated by aircraft 9H-WNU, under reservation ZJHRVS.

Following our assessment of the flight in question, we wish to notify you that it has been rescheduled due to an exceptional circumstance affecting the earlier leg flight W4 6453. Flight W4 6453 was set to leave MXP at 13:50. Nevertheless, the airport experienced intense and swiftly evolving thunderstorms during the afternoon hours. According to the attached METAR reports for LIMC (MXP), around 14:50 UTC, the airport faced conditions such as thunderstorms accompanied by heavy rain (+TSRA), hail (GR), and notable fluctuations in wind (as detailed in the Metar MXP report, Minima MXP). The severe weather conditions represented an extraordinary situation, which directly resulted in the delaying of flight W4 6453's departure (delay code 71 in the AIMS 6453 document, signifying weather conditions at the departure location).

Because of the prolonged delay at MXP, the flight's arrival window at KEF coincided with a time of established air traffic service limitations. According to the attached NOTAM A0559/25, the Keflavik Approach service (FAXI TMA) experienced closures during certain time frames, specifically from 22:00 to 23:00 UTC. Given the Estimated Time of Arrival aligning with this closure, and taking into account the

operational limitations for non-emergency flights as outlined in the NOTAM, diverting to the designated alternate airport, Egilsstaðir (EGS), was the sole safe and legally compliant option available. The aircraft arrived at EGS at 22:11 UTC.

The inbound flight W4 6453, currently operating from EGS to KEF, arrived in KEF at 23:40 UTC. The delayed arrival of aircraft 9H-WNU, due to the previously mentioned unfavourable weather conditions, led to the aircraft missing its planned operational curfew and rest period at KEF. As a result, the next flight, W4 6454 from KEF to MXP, had to be rescheduled (as indicated in the AIMS 6454 document) to the next day, 22nd August 2025, to guarantee adherence to flight and duty time safety regulations.

This, as per the European Regulations 261/2004, falls into the category of Extraordinary Circumstances, therefore, we regret to inform you that no compensation is due. ...

Given this, we would like to inform you that the aircraft with registration number 9H-WNU was assigned to operate both flights. The list of activities for this A/C is attached to this email to help you understand the connection.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 30. október 2025. Ekkert svar barst frá kvartanda.

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 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 kvartandi áttu bókað far með flugi nr. W46454 frá Keflavík til Mílanó þann 21. ágúst 2025 og að fluginu seinkaði um tæpar 23 klst. Álitæfni þessa máls er hvort seinkun á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að seinkunin á flugi kvartanda megji 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 Mílanó þann 21. ágúst 2025 hafi verið með þeim hætti að það hefði áhrif á flug kvartanda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar staðfesti að veður í Mílanó hefði tafið brottför flugs W46453 frá Mílanó sem átti að framkvæma flug kvartanda. Leiddu þær tafir til þess að flugvélin komst ekki tímanlega til Keflavíkur áður en verkfall flugumferðarstjóra skall á og þurfti að lenda á varaflugvelli á meðan á verkfallinu stóð. Þetta varð til þess að áhöfn vélarinnar gat ekki framkvæmt flug kvartanda vegna hámarks vinnutímaskyldu.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartanda nr. W46454 þann 21. ágúst 2025 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 kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Réttur á þjónustu

Kvartandi gerir kröfu á endurgreiðslu kostnaðar vegna tengiflugs frá Mílanó til Búkarest. Þar sem að Mílanó var lokaáfangastaður í bókun kvartanda hjá WA þá flokkast tengiflugið sem afleitt tjón og fellur því ekki undir EB reglugerð 261/2004 og er því vísað frá.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz Air vegna aflýsingar á flugi nr. W46454 þann 21. ágúst 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. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 4. febrúar 2026

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson