

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 28/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz Air nr. W45566 þann 1. september 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 12. janúar 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. W45566 á vegum Wizz Air (WA) þann 1. september 2023 frá Keflavík til Milanó. Áætlaður komutími var kl. 00:20 þann 2. september. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 00:15 þann 3. september 2023 eða seinkun um einn sólarhring eftir áætlaðan komutíma.

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.

Í erindi kvartanda kom fram.

I am claiming compensation according to Article 7 of the Regulation No 261/2004 for the flight cancellation related to flight W4 5566 from KEF to MPX scheduled for the 1st of September 2023 at 18.05 (confirmation code DM37KH) operated by WizzAir. We were already queuing at the gate for departure with our passports being checked by airport employees when WizzAir started delaying the departure of the flight during the next 5.5 hours (18.50 - 19.20 - 20.15 - 20.50 - 21.20 - 22.00 - 22.40). Some time around 23.30 the flight was called off. It is important to say that no longer than hour after the flight was called off, there was another WizzAir flight to Poland that departed. New ESTIMATED departure of our flight was at around 13.00 on the next day, 2nd of September. It kept me awake all night as the estimation could have changed at any time and I needed to be ready to leave. At 06.13 AM the new flight time was finally confirmed with the scheduled departure at 18.00 on the 2nd of September. No accommodation or further assistance was provided to us. We have received one coupon for meals in the amount of 604 ISK which was not enough to buy a single cup of coffee. After approaching the employees at Keflavik airport, they advised to call the WizzAir customer service as there is no representation of WizzAir in Iceland and they could not help us further. After telling them the amount of the meal voucher received, they started to laugh. I ended up waiting for a new flight for 25 hours in the cold airport without a place and peace of mind to sleep. Additionally, we needed to wait one extra hour after the new scheduled departure time due to WizzAir crew being late which was officially announced by the airport employee through the radio at the gate. It is very important to mention that although the weather was not good, there were some other flights

that departed between 18.00 - 19.00 that day (our departure was scheduled at 18.05) and also WizzAir flights started to flight again past midnight (our flight was called off at around 23.30). For these reasons and after keeping us waiting for 5,5 hours and not providing proper assistance, I do not accept weather as the reason not to pay compensation.

## **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 15. janúar 2025. Í svari WA, sem barst þann 24. október 203 kom eftirfarandi fram:

We have received the documentation with a reference 2501883 regarding flight W4 5566 KEF - MXP on the 1st of September 23 under reservation DM37KH.

After thoroughly investigating your case we confirm that the above-mentioned flight was rescheduled due to adverse weather conditions (strong winds) in Keflavik (KEF), which prevented the flight from operating as planned on the original date.

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.

“(14) As under the Montreal Convention, obligations on operating air carriers should be limited or excluded in cases where an event has been caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. Such circumstances may, in particular, occur in cases of political instability, meteorological conditions incompatible with the operation of the flight concerned, security risks, unexpected flight safety shortcomings and strikes that affect the operation of an operating air carrier.”

As per the European Regulations 261/2004:

“An operating air carrier shall not be obliged to pay compensation in accordance with Article 7, if it can prove that the cancellation is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.”

Please find related evidence attached.

Umsögn WA var send á kvartanda 24. janúar, í svari kvartanda þann 30. janúar kom m.a. fram:

I strongly disagree with the comment of the operating air carrier who does not want to compensate me for the delayed/cancelled flight originally scheduled for the 1st of September 2023 at 18:05 based on the following grounds:

The operating air carrier claims that the flight "was rescheduled due to adverse weather conditions (strong winds) in Keflavik (KEF), which prevented the flight from operating as planned on the original date" with reference to Montreal Convention according to which "an event has been caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken."

Please see below the list of flights that successfully departed only minutes before/after my flight originally scheduled for the 1st of September 2023 at 18:05. On the contrary to what the operating carrier claims, it proves that my flight could have been operated as scheduled despite the weather and without the need of any compensation:

FI697 to Vancouver, departed at 17:48  
FI623 to New York Newark, departed at 17:50  
FI631 to Boston, departed at 17:51  
FI603 to Toronto Pearson, departed at 18:50

Operating air carrier kept delaying the flight for the total duration of 5,5 hours when finally called it off at around 23:30. New estimated flight was scheduled for the next day, the 2nd of September 2023 at 13:00. As the estimated time could have changed at any point, this kept me awake all night worrying about potentially missing it if not paying constant attention. In the morning at 06:13 the new departure was finally confirmed with further 5 hours delay, scheduled at 18:00 on 2nd of September 2023. We finally left Keflavik only after 19:00, an additional hour delay was caused by cabin crew being late which was officially announced by the airport employee at the gate through the radio.

### **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**

Kvartandi átti bókað far með flugi nr. W45566 á vegum Wizz Air (WA) þann 1. september 2023 frá Keflavík til Milanó. Áætlaður komutími var kl. 00:20 þann 2. september. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 00:15 þann 3. september eða seinkun um einn sólarhring eftir áætlaðan komutíma. 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 flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn WA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 1. september 2023 hafi verið með þeim hætti að í þeim fælust óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS staðfesti að vonskuveður hafi verið á brottfarardeggi. Farþegar í fyrra flugi þeirrar flugvélar sem framkvæma átti flug kvartenda hefðu þess vegna ekki getað yfirgefið vélina fyrir en eftir sex tíma bið, sem olli því að áhöfnin rann út á tíma. Verður því talið að WA hafi axlað sönnunarbyrði um orsakatengsl milli hinna óviðráðanlegru aðstæðna sem fólust í veðri á Keflavíkurlflugvelli þann 1. september 2023 og seinkunar á umræddu flugi.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartenda nr. W45566 þann 1. september 2023 falli í flokk óviðráðanlegru aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 14. inngangslíður reglugerðarinnar. Að mati SGS hefur WA þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt 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.

## *Úrskurðarorð*

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz Air vegna seinkunar á flugi nr. W45566 þann 1. september 2023 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, 3. febrúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson