

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 14/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi British Airways nr. BA893 þann 18. desember 2022.

I. Erindi

Þann 30. janúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi British Airways (BA) nr. BA895 frá Keflavík til Höfðaborgar með millilendingu á London Heathrow þann 18. desember 2022. Upphaflegur áætlaður brottfarartími var kl. 12:40 og komutími vélarinnar til London var kl. 16:00 en raunverulegur komutími vélarinnar var kl. 18:26, eða seinkun sem nemur tveimur klukkustundum og 26 mínútum sem varð til þess að kvartendur misstu af tengiflugi sínu til Höfðaborgar. Upphaflegur áætlaður komutími til Höfðaborgar var kl. 08:00 þann 19. desember. BA útvegaði þeim nýtt flug 3. dögum seinna til Höfðaborgar og komust kvartendur á loka áfangastað kl. 07:20 að staðartíma þann 22. desember 2022.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar sem féll til á meðan þau biðu eftir nýju flugi í London 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

Kvörtunin var send BA til umsagnar þann 31. janúar 2023. Í svari BA sem barst þann 10. febrúar 2023 kom eftirfarandi fram:

I can confirm the Passengers were booked to travel with British Airways (BA) as follows:

Flight BA895 from Reykjavik (KEF) to London Heathrow (LHR) on 18 December 2022 (the Flight)

Flight BA43 from LHR to Cape Town (CPT) on 18 December 2022 (the Connecting Flight)

In relation to Articles 5 and 7 of EC Regulation 261/2004, the Flight was delayed as a result of adverse weather conditions in KEF. I attach the flight record relating to BA895.

BA895 KEF-LHR on 18 December 2022 had a Planned Time of Departure (PTD) of 12:40 GMT and local time on 18 December 2022 and a Planned Time of Arrival (PTA) of 16:00 GMT and local time on 18 December.

On 17 December 2022, KEF was affected by snow and freezing temperatures. I attach the METAR (Meteorological Aerodrome Forecast) for KEF between 08:00-20:00 GMT on 17 December 2022. The METAR show that snow (SN) and heavy snow (+SN) were present in every entry. There was also drifting snow (DRSN) and blowing snow (BLSN) at times. The temperature was below freezing all day and as low as minus 3 degrees Celsius (M03).

As a result of the heavy snow, many roads were closed including most of the roads to and from KEF and the main road (Road 41) between Reykjavik and the airport.

I have attached a Travel Weekly media article that was published on 20 December 2022. The article states that multiple flights were affected by the weather disruption with numerous flights delayed and cancelled.

The attached Independent media article published on 21 December 2022 states that thousands of passengers were stranded at the airport due to the extreme weather. Heavy snow and blizzards had forced almost the complete closure of the airport. The Foreign Office warned of a severe weather warning with many roads closed. Police were advising people to stay at home and dangerous icy road conditions were causing major flight disruption. KEF had been completely cut off from Reykjavik as snow blocked the 30 mile highway, Road 41.

Due to the road closures, airport staff were unable to travel to work at KEF. I have attached an email that was sent from the ground handling company, Airport Associates on 18 December to airlines operating from KEF advising them that services would be delayed as a result of the staff shortages.

In aviation, aircraft ground handling defines the servicing of an aircraft while it is on the ground and parked at a terminal gate of an airport e.g. passenger and cargo handling, cleaning, towing, refuelling, catering, etc. It is no possible to operate a flight when there are no staff to carry out ground handling services.

The Flight had a PTD of 12:40 GMT but the aircraft did not push back from the stand until 15:17 GMT, 157 minutes later than planned. The aircraft became airborne at 15:36 and landed at LHR at 18:06 GMT, arriving on the stand at 18:26 GMT, 146 minutes behind schedule.

Reasonable measures

There were no reasonable measures that could have been taken by British Airways to have avoided the adverse weather conditions and resulting road closures which meant that ground handling staff were unable to get to work at KEF.

British Airways always considers ways in which to avoid flight delays, however, given the freezing weather conditions and the resulting staff shortages there were no reasonable measures that could have been taken to avoid the delay to the Flight.

Accordingly, it is considered that British Airways took all reasonable measures and/or employed all resources at its disposal to avoid the Flight delay There was no other reasonable and/or economically viable option available to British Airways that would have enabled it to operate the Flight on time as planned.

In relation to Article 9, the Passengers have made a claim for refreshments, taxis and hotels during the disruption. BA would like to cover these costs in full. Please provide the following bank details for the Passengers: ...

In relation to Article 14, the Passengers have not indicated whether they were provided with a written Notification of Rights. A written copy of the Notification of Rights is available at the check-in desks and on our website, ba.com. We do not keep a record of which passengers are provided with the written rights and are, therefore, unable to confirm whether these Passengers received their written rights on this occasion.

SGS sendi kvartendum umsögn BA þann 13. febrúar 2023 til athugasemda. Í svari kvartenda sem barst 15. febrúar kom eftirfarandi fram:

BA heldur sig við að flugi BA895 þann 18.12.2022 hafi seinkað vegna veðurs og vísar í síðari fréttir fjölmiðla um slæmt veður. Staðreyndin er að það var slæmt veður suma daga í desember, en þann 18. desember var veður ekki slæmt í Keflavík. Reykjanesbraut var ekki lokuð þann dag enda komumst við greiðlega frá Reykjavík á Keflavíkurflugvöll um morguninn.

Þann 18. desember kom flugvél British Airways frá London til Keflavíkur skv. áætlan og á réttum tíma undir hádegi og við fórum um borð í flug BA895 á réttum tíma skv áætlun. En við sátum síðan og biðum um borð í flugvélinni í ca 3klst fyrir flugtak. Þjónusta við vélina í Keflavík var ekki fullnægjandi sem varð það til þess að seinkun varð á brottför frá Keflavík og koma okkar á áfangastað í Cape Town tafðist um 3 daga þar sem við misstum af tengiflugi á Heathrow.

Tafirnar eru því ekki vegna færðar eða veðurs í Keflavík 18. desember heldur vegna þess að ekki voru gerðar fullnægjandi ráðstafanir til að þjónusta vélina á Keflavíkurflugvelli. Þannig var í gangi hleðsla á töskum um borð nærri áætluðum brottfarartíma skv því sem flugstjórinn sagði okkur í kallkerfið þar sem við biðum um borð en þeir valla starfsmenn hurfu frá vélinni og komu ekki aftur fyrr en ca 2klst síðar. Þessu furðaði flugstjórinn sig á við farþega í kallerfi vélarinn og baðst afsökunar. Þetta er augljóslega ástand sem flugfélagið hefði geta komið í veg fyrir með réttum ráðstöfunum.

Flugfélagið staðfestir í svari sínu til Samgöngustofu dags 10.02.2023 að þeir muni greiða allan útlagðan kostnað okkar í London. Útlagður kostnaður okkar í London var eftirfarandi fyrir bókun URCGU4:

Food while stranded in London: GBP 766.66
Hotel while stranded in London Dec 18-21: GBP 1226.19
Total for expenses: GBP 1992.85

Áður hafði BA aðeins boðist til að greiða hluta þessa útlagða kostnaðar. Ég mun svara póstinum frá British Airways hér fyrir neðan með umbeðnum bankaupplýsingum og óska eftir að þeir gangi frá fullri greiðslu vegna útlags kostnaðar. Þá stendur eftir spurningin um tafabætur sem bíður niðurstöðu Samgöngustofu í málinu.

Ágreiningur um endurgreiðslu kostnaðar leystist á málsmeðferðartíma.

Þann 17. ágúst 2023 bað SGS BA um staðfestingu á komu kvartenda á lokaáfangastað. ,í svari félagsins 11. nóvember staðfesti félagið að kvartendur hafi komið á lokaáfangastað kl. 07:20 þann 22. desember 2022.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Samgöngustofa 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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal Samgöngustofa 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 loka 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.

Kvartendur áttu bókað far með flugi British Airways (BA) nr. BA895 frá Keflavík til Höfðaborgar með millilendingu á London Heathrow þann 18. desember 2022. Kvartendur komust á lokaáfangastað þann 22. desember með þriggja daga seinkun.

Staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í svari BA vegna kvörtunarinnar vísaði flugrekandinn til þess að ekki væri um bótaábyrgð að ræða vegna seinkunar á flugi nr. BA895 þann 18. desember 2022. Þar sem seinkun flugsins falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sökum slæmra veðuraðstæðna í Keflavík sem hafi seinkað brottför vélarinnar sem framkvæmdi flug kvartenda. Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðin um að leggja mat á framlögð veðurgögn BA. Til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 18. desember 2022 hafi verið með þeim hætti sem BA heldur fram í svari sínu.

Í mati sérfræðings flugrekstardeildar SGS kemur fram að vél kvartenda hafi lent á réttum tíma en brottför flugsins hafi tafist vegna utanaðkomandi aðstæðna sem flugrekandi gæti stjórnað. Skilyrði bótaskyldu seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eru því ekki uppfyllt.

Ljóst er af gögnum málsins að töf á brottför flugs kvartenda frá Keflavík má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna og flokkast því seinkunin á komu til London um 2. klst. og 26 mínútur sem óviðráðanlegar aðstæður.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska gegn Travel Services var leyst úr því álitafni þegar seinkun mátti bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir þremur klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Heildarseinkun kvartenda til Höfðaborgar var um 3 sólarhringar. Heildarseinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað að frádregnum 2. klst. og 26 mínútum er því lengri en 3. klst. Eins og áður hefur komið fram eiga farþegar rétt á bótum ef þeir verða fyrir þriggja tíma seinkun eða meira, sbr. b-liður 1. mgr. 6. gr., sbr. einnig c-liður 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS er umrædd seinkun kvartenda á lokaákvörðunarstað því bótaskyld.

Endurgreiðslu á útlögðum kostnaði á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004.

Eins og fram hefur komið misst kvartendur af tengiflug sínu til Höfðaborgar frá London vegna seinkun á komu þeirra til London frá Keflavík. Kvartendur lögðu út, hótelnkostnaði og flutningskostnaði sem þeir gera kröfu um að BA endurgreið þeim á grundvelli 8. og 9. gr., sbr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við málsmeðferð málsins samþykkti BA að endurgreiða kröfu kvartenda að fullu og telst þeim hluta málsins vera lokið.

Úrskurðarorð

British Airways ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. einnig b-lið 1. mgr. 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er úrskurður Samgöngustofu endanlegur á stjórnslustigi og verður ekki skotið til annarra stjórnvalda. Málsaðilar geta leitað til dómstóla með ágreining sinn eftir hefðbundnum leiðum. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 10. júní 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson