

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 1/2020 vegna kvörtunar um ábyrgð flytjanda á farangri.

I. Erindi

Þann 19. júní 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og eiginmanni hennar (kvartendur). Kvartendur ferðuðust á vegum Icelandair (IA) þann 19. apríl 2019 frá Orlando til Dublin með millilendingu í Keflavík. Upphaflega áttu kvartendur bókað flug frá Orlando til Dublin með millilendingu á Bradley flugvelli í Connecticut á vegum Jetblue og Aer Lingus. Kvartendur voru færðir yfir á flug með Icelandair af hálfu Jetblue frá Orlando þar sem ljóst var að kvartendur myndu missa af tengiflugi sínu frá Bradley flugvelli til Dublin sökum veðurs.

Kvartendur hafa komið kvörtun sinni á framfæri bæði við Jetblue og Icelandair, bæði félögin hafa neitað að bera ábyrgð á tjóni kvartenda.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu kostnaðar og skaðabætur á grundvelli reglugerðar nr. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

II. Málavextir og bréfaskipti .

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 20. júní 2019. Í svari IA sem barst þann 25. júní 2019 kom fram eftirfarandi:

„Þetta mál varðar glataðan farangur farþega sem ferðaðist nýlega með Icelandair. Icelandair hefur þegar fengið málið sent fyrir tilstuðlan farþegans sjálfs og hefur viðkomandi þegar fengið svar frá félaginu. Þar sem málið varðar glataðan farangur en ekki neitun um far, seinkun flugs eða aflýsingu þess varðar það ekki viðfangsefni reglugerðar 1048/2012 um gildistöku reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 261/2004.

Farþeginn flaug með Icelandair frá Orlando (MCO) til Keflavíkur (KEF) með flugi FI688, þann 19. apríl 2019 og áleiðis frá Keflavík til Dublin (DUB) með flugi FI416, þann 20. Apríl 2019. Við komuna til Dublin fékk farþeginn ekki innritaðan farangur afhentan en farangurinn hafði farþeginn, að eigin sögn, innritað hjá JetBlue á MCO. Þar sem farþeginn fékk ekki farangurinn var, á flugvelli í Dublin, gerð „skýrsla“ til að hefja leit að töskunni.

Þegar gerð er skýrsla hefst sjálfvirk leit í töskukerfinu hjá öllum flugfélögum sem nota sama töskukerfi þar sem leitað er eftir strikamerki á töskumiðanum á töskunni. Þá fer leit þannig fram að einnig er leitað eftir útlits og innihaldslýsingu tösku. Allar töskur sem innritaðar eru hjá Icelandair, um borð í einhverja af flugvélum Icelandair eða á færibönd flugvalla eru

„skannaðar“ inn í kerfið. Alla jafna er skýrsla gerð hjá síðasta flugfélagi sem flogið er með. Í þessu tilfalli var skýrslan gerð á DUB.

Þegar þetta er ritað hefur enn ekki fundist samsvörun á miðanum. Þar sem ekki hefur fundist samsvörun af töskumiða eða útlits- og innihaldslýsingu tösku er ljóst að umrædd taska hefur hvorki verið „skönnuð“ inn á færiband eða inn í nokkra af flugvélum Icelandair enda hefði þá samstundis komið upp samsvörun í skýrslunni.

Að sögn farþegans, var taskan upprunalega innrituð á innritunarborði JetBlue í Orlando fyrir tilstuðlan þess félags. Þegar flugi farþegans með JetBlue var seinkað og farþegi fékk útgefinn farseðil í flug Icelandair, í stað JetBlue, hefur umrædd taska ekki verið afhend Icelandair. Á grundvelli framangreindra staðreynda hefur Icelandair hafnað bótaskyldu í umræddu máli enda er sú afstaða félagsins í samræmi við ákvæði 104. gr. laga nr. 60/1998 um loftferðir (lfl.) hvar farangur var, í raun, aldrei í vörslum flytjanda, starfsmanna eða umboðsmanna.“

Viðbrögð félagsins

Farþegi sendi Icelandair skilaboð vegna málsins þann 30. apríl þar sem fram koma, efnislega, sömu sjónarmið og er að finna í erindi farþega til Samgöngustofu. Icelandair svaraði erindi viðkomandi þann 15. maí með beiðni um ítarlegri upplýsingar. Farþeginn var síðan upplýstur þann 20. maí að engin samsvörun hefði komið upp í skýrslunni þar sem umrædd taska hefði aldrei verið „skönnuð“ inn á færiband eða í flugvél Icelandair. Þá hefur farþega verið tjáð að Icelandair neiti bótaskyldu í umræddu máli þar sem umrædd taska var aldrei staðsett í loftfari félagsins eða í vörslum félagsins, starfsmanna þess eða umboðsmanna, sbr. 104. gr. lfl. „

SGS sendi kvartendum svar IA þann 27. júní 2019. Engin frekari svör bárust frá kvartendum.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Samkvæmt 1. mgr. 1. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998 gilda lögin á íslensku yfirráðasvæði og um borð íslenskum loftförum hvar sem þau eru stödd, nema samningar við önnur ríki eða lög þess ríkis er loftfarið fer um leiði til annars.

Neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáskýslulaga og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

Í ljósi þess að ágreiningur aðila hefur ekki verið jafnaður er með þessari ákvörðun SGS tekin afstaða til ábyrgðar IA á farangri kvartenda á grundvelli laga nr. 60/1998 um loftferðir.

Um ábyrgð flytjanda á farangri er fjallað í 104. gr. laga um loftferðir. Samkvæmt 1. mgr. 104. gr. laganna ber flytjandi ábyrgð á tjóni sem verður ef innritaður farangur glatast, skemmist eða eyðileggst ef tjónsatburðurinn á sér stað í loftfari, eða meðan innritaður farangur er í vörslum flytjanda, starfsmanna hans eða umboðsmanna. Þó er flytjandi ekki ábyrgur ef og að því leyti sem tjón á farangri má rekja til

eðlislægra galla eða ástands farangurs. Ákvæði 1. mgr. 104. gr. laga um loftferðir mælir fyrir um hlutlæga ábyrgð flytjanda á tjóni sem innritaður farangur kann að verða fyrir meðan hann er í vörslu flytjanda, starfsmanna hans eða umboðsmanna. Ábyrgð flytjanda vegna glataðs farangurs takmarkast við 1.150 SDR skv. 2. mgr. 108. gr. laganna, nema ásetningur eða stórfellt gáleysi flytjanda eða einhverra þeirra sem hann ber ábyrgð á sé sannaður. Svára ákvæði 104. gr. og 108. gr. loftferðalaga til 2. mgr. 17. gr. og 22. gr. Montreal-samningsins.

Svo sem fram er komið felur 1. mgr. 104. gr. laga um loftferðir í sér hlutlæga ábyrgðarreglu, þ.e. skaðabótaskylda flytjanda án sakar á tjóni því sem innritaður farangur kann að verða fyrir meðan hann er í vörslu flytjanda, starfsmanna hans eða umboðsmanna. Hagræði tjónþola sem af því leiðir er að hann þarf einungis að sýna fram á að hin hlutlæga ábyrgðarregla eigi við og orsakatengsl, en þarf ekki að sýna fram á að önnur hlutlæg skilyrði skaðabótaábyrgðar séu fyrir hendi svo til skaðabótaábyrgðar flytjanda komi. Samkvæmt 2. málslíð 1. mgr. 104. gr. getur flytjandi einungis takmarkað ábyrgð sína ef og að því leyti sem tjón á farangri má rekja til eðlislægra galla eða ástands farangurs.

Ljóst er af gögnum málsins að farangur kvartenda var ekki innritaður í flug FI688 frá Orlando til Keflavíkur þann 19. apríl 2019 og var því farangurinn aldrei í vörslu IA og ber félaginu því ekki skylda til að bæta kvartendum tjón sitt sökum þess að farangur kvartenda glataðist á leið þeirra frá Orlando til Dublin.

Í ljósi þess sem að framan greinir telur SGS að kvörtun þessi falli ekki undir gildissvið loftferðalaga nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum og er því kröfu kvartenda vísað frá.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar og skaðabætur úr hendi IA er vísað frá.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnáslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 16. janúar 2020

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson