

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 38/2019 vegna kvörtunar um tjón vegna farangurstafar

I. Erindi

Þann 5. janúar 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi ferðaðist á vegum Icelandair þann 16. september 2017 með flugi nr. FI601 frá Keflavík til Toronto og með tengiflugi til Québec frá Toronto með flugi nr. AC8918 á vegum Air Canada. Að lokinni flugferð til Québec kom í ljós að innritaður farangur kvartanda hafði ekki skilað sér alla leið til Québec heldur varð hann eftir í Toronto. Kvartandi fékk farangurinn afhentan þann 19. september 2017.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu vegna kaupa á nauðsynjavörum að fjárhæð 14.692 kr. og bætur skv. 7. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 vegna brota á upplýsingarétti kvartanda, sbr. 4. gr. sömu reglugerðar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtun kvartanda kom m.a. fram að honum hafi verið tjáð af hálfu Icelandair að farangur hans yrði innritaður alla leið til Québec og hann ætti ekki að þurfa að sækja töskuna og fara með hana í gegnum tollskoðun í Toronto.

Samgöngustofa sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 5. janúar 2018. Þann 10. janúar 2018 barst umsögn Icelandair. Í umsögninni kemur fram að samkvæmt þeim skilmálum sem farþeginn samþykkir við kaup á flugmiða með félaginu, sem finna má t.d. á heimasíðu Icelandair sé það á ábyrgð hvers og eins farþega að vera með öll ferðagögn í lagi, sem og að fylgja öllum reglum og lögum þess lands sem viðkomandi aðili er að ferðast til.

Með bréfi dags. 10. janúar 2018 óskaði Samgöngustofa eftir athugasemdum kvartanda gagnvart framkominni umsögn Icelandair. Í svari kvartanda sem barst samdægurs kom fram eftirfarandi:

„Í ljósi þess að öll flugin voru keypt hjá Icelandair þ.e. starfsstúlka þeirra raðaði saman flugunum staðfestir það enn frekar að mér voru veittar rangar/ófullnægjandi upplýsingar þegar ég lagði af stað frá Keflavík. Ég held því fast við mínar kröfur um bætur vegna rangra/ófullnægjandi upplýsinga og greiðslu á útlögðum kostnaði og bótum sem upprunaleg krafa lýsir.“

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnslulaga 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.

Um ábyrgð flytjanda á tjóni sem verður af völdum tafa í flutningi á farangri er fjallað um í 106. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 þar sem fram kemur að flytjandi ber ábyrgð á tjóni sem verður af völdum tafa í flutningi á farþegum, farangri og farmi eða vegna þess að flutningi hefur verið flýtt. Í 2. mgr. sömu greinar kemur þó fram að flytjandi verður ekki talinn bera ábyrgð á tjóni sem orsakast af framangreindum völdum geti hann sannað að hann og starfsmenn hans og umboðsmenn hafi viðhaft þær aðgerðir sem sanngjarnt getur talist að viðhafðar séu eða að ógerlegt hafi verið að framkvæma slíkar aðgerðir. Ábyrgð flytjanda vegna glataðs farangurs takmarkast við 1.150 SDR samkvæmt 2. mgr. 108. gr. loftferðalaga nr. 60/1998.

Kvartandi gerði kröfu um bætur skv. 7. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 vegna brota á upplýsingarétti kvartanda, sbr. 4. gr. sömu reglugerðar. Samkvæmt 7. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 eiga bætur til farþega að taka mið af sérákvæðum laga eða reglugerða sem tilgreina bætur eða hámark þeirra ef við á. Ekki er að finna í íslenskum lögum eða reglum heimild til ákvarða kvartanda staðlaðar skaðabætur á grundvelli farangurstafarinnar. Í þeim tilfellum þegar um er að ræða tjón vegna tafar á afhendingu á farangri verður kvartandi að sýna fram á tjón sitt til að fá það bætt, sbr. 106. gr. loftferðalaga nr. 60/1998.

Kvartandi hefur í máli þessu sýnt fram á tjón að fjárhæð 14.692 kr. Álitefni máls þessa er hvort að kvartandi eigi rétt á því að fá framangreint tjón bætt. Kvartandi heldur því fram að starfsmaður Icelandair hafi sagt honum að farangur hans yrði innritaður alla leið til Québec. Icelandair hefur frá upphafi neitað ábyrgð í þessu máli og bent á skilmála sína. Samgöngustofa hefur reynt að jafna þann ágreining sem fyrir hendi er á milli kvartanda og flugrekanda við meðferð málsins, slík sáttumleitan bar ekki árangur.

Í skilmálum Icelandair kemur fram eftirfarandi:

13.1.1 *The passenger is responsible for obtaining all required travel documents and visas and for complying with all laws, regulations, orders, demands and travel requirements of countries to be flown from, into or through which he/she transits.*

13.1.2 *Carrier shall not be liable for the consequences to any passenger resulting from his or her failure to obtain such documents or visas or to comply with such laws, regulations, orders, demands, requirements, rules or instructions.*

Á heimasíðu flugvallarins í Toronto má sjá að tekið er fram eftirfarandi:

„Toronto Pearson is your first point of entry into Canada. Therefore, even if your baggage is tagged through to your final destination, you are required to pick them up for Canada Border Services Agency (CBSA) processing. Once you have been processed by CBSA, drop off your bags at the Connecting Baggage Belt. Follow the or connections signs to your connecting gate. Flights departing from gates are located in Terminal 3. Flights departing from gates are located in Terminal 1. Please note you will be required to undergo security screening prior to entering the departure gate area.“¹

Kvartandi hefur ekki fært sönnur fyrir því að starfsmaður Icelandair hafi tjáð honum að farangur hans yrði innritaður alla leið til Québec. Skilmálar Icelandair eru skýrir hvað þetta varðar og er því kröfu kvartanda um bætur vegna farangurstafarinnar hafnað.

Ákvörðunarorð

Krafa kvartanda um skaðabætur úr hendi Icelandair skv. lögum nr. 60/1998 loftferðarlög og reglugerð 1048/2012 er hafnað.

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

Reykjavík, 7. mars 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson

¹ <https://www.torontopearson.com/Mobile/ConnectingGuide/Detail.aspx?arr=3>