

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 49/2020 vegna kvörtunar um tjón vegna farangurstafar.

I. Erindi

Þann 9. júní 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur ferðuðust á vegum Icelandair (IA) þann 21. apríl 2019 með flugi FI471 frá London til Keflavíkur. Innritaður farangur kvartenda tafðist og fengu kvartendur farangur sinn afhentan þann 24. apríl 2019, þ.e. þrem dögum eftir komu þeirra til Keflavíkur.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu vegna fatakaupa vegna seinkunar á afhendingu farangurs þeirra.

II. Málavextir og bréfaskipti .

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 24. júní 2019. Í svari IA sem barst þann 10. júlí 2019 kom fram eftirfarandi:

„Varðandi farangurstöf:

Farþegi flaug, við þriðja mann, með flugi Icelandair, FI471, þann 21. apríl síðastliðin frá London Gatwick (LGW) til Keflavíkur (KEF). Við komuna til Keflavíkur fékk einn farþegi ekki afhendan þann farangur (tösku) sem hafði verið innritaður. Icelandair hóf leit að töskunni og fannst hún 23. apríl og var henni komið til farþegans næsta dag, eða 24. apríl.

Þegar farþegi tilkynnir að taska hafi ekki komið með öðrum farangri úr flugi gera starfsmenn Icelandair skýrslu til að leita að töskunni og benda farþega á að geyma kvittanir fyrir kaupum á helstu nauðsynjum (e. Necessary toiletries) eins og t.a.m. helstu hreinlætisvörum. Þá hefur flugfélagið það viðmið að greiða andvirði allt að 100 USD til slíkra kaupa. Almenn er sú upphæð einnig nefnd við sama tilefni.

Þann 1. maí sendi farþegi Icelandair kröfu fyrir útlögðum kostnaði en krafan hljóðaði upp á 264.650 krónur. Voru kvittanir allar fyrir dýrum útivistar- og tískuklæðnaði. Eftir skoðun á kvittunum féllst flugfélagið á að greiða andvirði 900 USD eða andvirði 100 USD fyrir hvern farþega, fyrir hvern dag, þar til töskunni hafði verið komið til skila. Á þessar málalyktir sætti farþegi sig ekki og hélt enn fram kröfu sinni upp á andvirði 264.650 krónur (u.þ.b. 2.190 USD). Icelandair benti farþeganum á að tvær af þremur töskum höfðu í raun komið með upprunalegu flugi og því væri sú upphæð sem þegar hafði verið boðin talsvert umfram það sem félagið teldi, almenn, nauðsynlegt til kaupa á helstu nauðsynjum fyrir einn farþega. Þá vill Icelandair benda á að krafa farþega er, algerlega, úr öllu hófi sé litið til 107. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998 sem og þeirra upplýsinga sem veittar eru á þjónustuborði þar sem töf á afhendingu farangurs er tilkynnt auk þess að vera allverulega umfram þær takmarkanir á ábyrgð flytjanda sem um er fjallað í 2. mgr. 108. gr. loftferðalaga.

Þá telur Icelandair að farþegi hafi ekki, með fullnægjandi hætti, sýnt fram á tjón sitt. Í þessu samhengi vill Icelandair í fyrsta lagi nefna að farþeginn gaf starfsmönnum Icelandair upp lýsingu á innihaldi töskunnar, sem er meðfylgjandi, en í þeirri lýsingu er ekki að finna sambærilegar vörur og farþeginn festi kaup á. Því telur félagið óeðlilegt að gerð sé krafa um endurgreiðslu á dýrum vörum þegar ekki liggur

fyrir að sambærilegar vörur hafi sannarlega verið í umræddum farangri. Telur félagið að miðað við lýsingu farþega á innihaldi töskunnar að leiða megí lykurlaus til þess að farþeginn hafi ekki orðið fyrir tjóni við það eitt að versla sér dýran útivistar- og tískuklæðnað.

Þrátt fyrir framangreint vill Icelandair jafnframt benda á að sem sönnun fyrir meintu tjóni hefur farþegi einungis fært fram kvittanir fyrir kaupum á dýrum útivistar- og tískuklæðnaði. Félagið vill benda á að farþegi hefur umrædda muni enn til eignar og umráða. Almenn neytendakaup, þar sem neytandi á viðskipti við seljanda, flokkast ekki, ein og sér, undir tjónshugtak íslensks skaðabótaréttar enda haldi neytandi umráðum yfir hinu keypta sem andlagi þess sem greitt var fyrir vöruna. Öðru máli gegndi ef Icelandair krefði farþega um skil á hinu keypta eftir að farangri farþega hefði verið komið til skila. Hefur slík krafa ekki verið gerð af flugfélaginu.

Af öllu ofangreindu telur Icelandair að hafna beri kröfu farþega um greiðslu útlagðs kostnaðar enda hefur tjón farþega ekki verið sannað. Til vara gerir Icelandair þá kröfu að bætur fyrir einn aðila verði áætlaðar á grundvelli almennra viðmiða þar sem tekið sé mið af því sem eðlilegt þykir þegar farangur tefst í 3 daga enda sé ekki unnt að leggja umræddar kvittanir til grundvallar.“

SGS sendi kvartendum svar IA þann 11. júlí 2019. Í svari kvartenda sem barst þann 22. júlí 2019 tiltóku kvartendur að þeir hafi tekið fram í PIR-skýrslunni sem þeir fylltu út á Keflavíkurflugvelli að eignir tveggja kvartenda hafi verið í töskunni sem tafðist. Kvartendur bentu á í svari sínu að starfsmenn IA hafi ráðlagt kvartendum að kaupa þá hluti sem þeir þörfnuðust og að þeir ættu að passa uppá kvittanir til að geta krafist endurgreiðslu úr hendi IA. Kvartendur bentu jafnframt á í því samhengi að engar reglur hafi verið finna á þjónustuborðinu á Keflavíkurflugvelli varðandi hvaða reglur gilda um kaup á nauðsynjunum þegar farþegar verða fyrir farangurstöf. Kvartendur tiltóku einnig að þeir hafi einungis keypt nauðsynjar og það hafi verið kuldaføt í ljósi þess að kvartendur eru vanari heitara loftslagi en því sem tíðkast hér á landi og að kuldaføt þeirra hafi verið í töskunni sem tafðist. Kvartendur bentu einnig á að þeir hafi átti erfitt með að finna opna verslun hér á landi þar sem kvartendur komu til Keflavíkur á páskadegi og það hafi tekið þá tvær klukkustundir að bíða eftir töskunni sem ekki kom og fylla út PIR-skýrslu vegna þessa og að því loknu voru flestar verslanir lokaðar. Kvartendur tiltóku í svari sínu að þeim hafi reynst erfitt að finna opna verslun til að kaupa nauðsynjar en þeir hafi fundið eina verslun opna þar sem þeir keyptu allar þær nauðsynjar sem þeir þörfnuðust. Að lokum bentu kvartendur á að þann 22. apríl 2019 hafi verið frídagur (annar í páskum) og því hafi ekki verið hægt að ætlast til af þeim að versla útum allan bæ til að finna umræddar nauðsynjar á sem hagstæðustum kjörum í ljósi þess að þeir hafi einungis fundið eina búð sem var opin og það var sú búð sem kvartendur keyptu nauðsynjar sínar í.

Þann 7. febrúar 2020 sendi SGS beiðni til IA um félagið veitti frekari upplýsingar um það sem kvartendur gáfu starfsmönnum IA upp í tengslum við PIR-skýrsluna þegar þeir tilkynntu um að taskan hefði ekki borist á tilsettum tíma.

Í svari IA sem barst þann 10. febrúar 2020 kom fram eftirfarandi:

„Skjalið sem X sendi þér með fyrsta svarinu er afrit úr skýrslunni sem er útbúið eftir frásögn kvartanda þegar viðkomandi tilkynnti töskuna týnda.

Farþegi taldi við það tilefni upp hluti sem voru í töskunni. Taldi farþeginn við það tilefni upp að utan á töskunni væri einhverskonar hlíf með mynd af teiknimyndafígúru, 3 pör af skóm, handtaska, 6 innkaupapokar með fatnaði án nánari aðgreiningar, 1 hvítur kassi og grá peysa. Farþegi taldi ekki upp aðra hluti í innihaldslýsingu.“

Kvartendur lögðu fram greiðslukvittanir til staðfestingar fyrir vörukaupum þeirra. Kvartendur keyptu vörur fyrir alls ISK 264.650 vegna farangurstafarinnar.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Flug kvartanda var framkvæmt af íslensku loftfari og samkvæmt 1. mgr. 1. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 gilda loftferðalögin á íslensku yfirráðasvæði og um borð í íslenskum loftförum hvar sem þau eru stödd, nema samningur 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 umbóðsmaður 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. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnsýslulaga 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 í 1. mgr. 106. gr. loftferðalaga 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.

Álitaefni í máli þessu er hvort að kvartendur eiga rétt á endurgreiðslu vegna tafa á afhendingu farangurs þeirra. Kvartendur lögðu fram kvittanir að fjárhæð ISK 264.650.

Ábyrgð flytjanda vegna glataðs farangur takmarkast við 1.150 SDR, sbr. 2. mgr. 108. gr. loftferðalaga nr. 60/1998. Eins og áður hefur komið fram þá svarar ákvæði 2. mgr. 22. gr. Montreal-samningsins til 2. mgr. 108. gr. loftferðalaga.

Samkvæmt dóm Evrópudómstólsins í máli C-410/11 er það ljóst að fleiri en einn farþegi geti átt farangur í sömu tösku og þ.a.l. bótarétt vegna farangurs í einu og sömu töskunni. Í framangreindum Evrópudómi er að finna leiðbeiningar þegar skera á úr um hvort að farangur í tösku hafi sannanlega tilheyrt fleiri en einum aðila. Til hliðsjónar við það mat leit dómurinn til þess hvort aðilarnir tilheyrðu sömu fjölskyldu, hvort aðilarnir keyptu miða saman og hvort aðilarnir skráðu sig til innritunar á sama tíma. Kvartendur fylltu út tvö nöfn á áður nefnda PIR-skýrslu og óumdeilt er að þeir voru að ferðast saman um Ísland og í því skyni má nefna að kvartendur fengu töskuna afhenta þar sem þeir dvöldu á hótél Laxá Mývatni. Að mati SGS voru því kvartendur saman á ferðalagi og fleiri en einn farþegi sem átti farangur í sömu töskunni. Að

Því sögðu telur SGS að tveir kvartendur hafi átt farangur í umræddri tösku og því sé krafa kvartenda innan þeirra takmörkunar sem tilgreind er í 2. mgr. 108. gr. loftferðalaga.

Kvartendur komu til Keflavíkur þann 21. apríl 2019 og voru þeir upplýstir þann 22. apríl af hálfu IA að taska þeirra væri ekki fundin. Kvartendur keyptu vörur þann 22. apríl fyrir ISK 264.650. Í svari IA við kvörtun kvartenda benti félagið á að krafa kvartenda væri úr hófi og því bæri að líta til 107. gr. loftferðalaga þar sem kveðið er á um að lækka megi eða fella niður skaðabætur ef flytjandi sannar að sá sem fyrir tjóninu varð hafi sjálfur verið valdur eða samvaldur að því. Í svari IA tiltók félagið jafnframt að kvartendur hafi ekki sýnt fram á tjón sitt með fullnægjandi hætti í ljósi þess að í fyrrnefndri PIR-skýrslu hafi lýsing kvartenda á innihaldi töskunnar ekki tilgreint sambærilegar vörur og þær sem kvartendur festu kaup á vegna farangurstafarinnar. Í PIR-skýrslunni tiltóku kvartendur að í töskunni sem tafðist hafi m.a. verið þrjú pör af skóm og sex innkaupapokar af fatnaði án nánari aðgreiningar. Er því ljóst að í töskunni sem tafðist hafi haft mest að geyma fatnað og skóbúnað kvartenda. Að mati SGS hefði IA verið í lófa lagið til að takmarka tjón félagsins að aðstoða og leiðbeina kvartendum við að útvega sér þær nauðsynjar sem þeir töldu sig þurfa í ljósi þess að kvartendur komu til Keflavíkur á Páskadag og að þeir tiltóku í kvörtun þeirra að þeir hafi átt erfitt með að finna opna verslun annan í páskum og þegar þeir hafi fundið verslun hafi þeir ákveðið að kaupa þar allar þær nauðsynjar sem þeir töldu sig þurfa á að halda vegna ferðar þeirra. Kvartendur komu til landsins í apríl þegar það er yfirleitt enn kalt í veðri hér á landi og því ljóst að til að ferðast um Íslands í apríl þarftu hlýjan klæðnað. IA hefur að mati SGS ekki takast að sanna að kvartendur hafi valdið tjóninu eða verið samvaldur af því og því kemur ekki til álita að lækka kröfuna á grundvelli eigin sakar kvartenda. Það er mat SGS að kvartendur hafi sýnt fram á tjón sitt með fullnægjandi hætti, sbr. 106. gr. loftferðalaga, í ljósi þess að kvartendur fylltu út PIR-skýrslu og héldu utan um kvittanir fyrir þær vörur sem þeir keyptu vegna farangurstafarinnar.

Að lokum vill SGS benda á varðandi PIR-skýrsluna að allir þræðir eru í sömu hendi til að taka samræmda ákvörðun hjá IA um að viðkomandi starfsmenn hverju sinni biðji um nánari lýsingu á innihaldi farangurs þegar farþegar félagsins eru beðnir um að fylla út PIR-skýrslu vegna farangurstjóns. Slíkt fyrirkomulag myndi veita umræddri skýrslu mun meira gildi m.a. í málum sem þessum.

Eitt af markmiðum skaðabótaréttar er að tjónþoli fái fullar bætur fyrir það tjón sem hann verður sannanlega fyrir og jafnframt er það markmið skaðabótaréttar að tjónþoli eigi ekki að auðgast á því. Samkvæmt 2. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er að finna heimild sem heimilar SGS að ákvarða fjárhæð bóta til farþega eða eigenda farangurs þegar ágreiningur er fyrir hendi. Reglugerð nr 1048/2012 sem er sett með heimild í 4. mgr. 106. gr. og 3. mgr. 126. gr., sbr. 145. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 með síðari breytingum. SGS telur það sanngjarnt í máli þessu að beita framangreindri heimild 2. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 og lækka kröfu kvartenda um 30 prósent, þ.e úr ISK 264.650 í ISK 185.255 á þeim forsendum að þær vörur sem kvartendur keyptu sökum farangurstafarinnar mun hafa notagildi fyrir þá í framtíðinni. Með vísan til framangreinds er það mat SGS að IA beri að greiða kvartendum samtals fjárhæð ISK 185.255 vegna kostnaðar sem af farangurstöfinni hlaut.

Ákvörðunarorð

IA ber að endurgreiða kvartendum kostnað vegna farangurstafar að fjárhæð ISK 185.255, sbr. 1. mgr 106. gr. loftferðalaga nr. 60/1998.

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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 24. júní 2020

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson