

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 166/2019 vegna kvörtunar um tjón vegna farangurstafar.

I. Erindi

Þann 12. júlí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi ferðaðist á vegum Scandinavian Airlines System (SK) þann 9. júlí 2018 með flugi SK4785 frá Osló til Keflavíkur. Innritaður farangur kvartanda tafðist og fékk quartandi farangur sinn u.þ.b. fimmtán klukkustundum síðar.

Quartandi gisti eina nótt í Keflavík til að sækja farangur sinn næsta dag á Keflavíkurflugvöll. Quartandi lagði fram kvittanir vegna hótélkostnaðar og flutnings á milli flugvallar og gistaðstöðu.

Quartandi fer fram á endurgreiðslu kostnaðar á grundvelli laga um loftferðir nr. 60/1998, sbr. reglugerð 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 kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 13. júlí 2018. Í svari SK sem barst þann 1. ágúst 2018 tiltók félagið að ef quartandi sýndi fram á útlagðan kostnað vegna kaupa á nauðsynjum vegna farangurstafarinnar þá myndi félagið endurgreiða slíkan kostnað. Jafnframt tiltók félagið að það væri ekki á ábyrgð þess að endurgreiða kvartanda vegna hótélkostnaðar og flutnings á milli flugvallar og gistaðstöðu.

Í tölvupósti sem barst Samgöngustofu þann 13. ágúst 2018 ítrekaði quartandi fyrri kröfur.

Þann 8. ágúst 2018 sendi SGS tölvupóst til kvartanda þar sem óskað var m.a. eftir frekari upplýsingum um ástæðu þess að quartandi ákvað að gista eina nótt í Keflavík í stað þess að fara heim og fá farangurinn sendan þangað. Í svari kvartanda sem barst samdægurs tiltók quartandi að hús- og bíllyklar hans hefðu verið í innrituðum farangri hans.

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. 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 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.

Kvartandi gerir kröfu um að fá endurgreiddan útlagðan kostnað. Kvartandi lagði fram kvittanir vegna hótélkostnaðar og flutnings á milli flugvallar og gístiaðstöðu sem til féll sökum þess að kvartandi fékk farangurinn sinn daginn eftir heimkomu hans og að hús- og bíllyklar kvartanda voru í innrituðum farangri hans. Í skilmálum SK sem finna má á heimsíðu félagsins kemur fram eftirfarandi:

„Pack smaller fragile and valuable items such as passports, laptops, money, medication, jewelry, cameras and keys in your carry-on. SAS will not replace these items – see our general terms and conditions of carriage for more information.“

Í skilmálunum segir þannig að félagið beri ekki ábyrgð á lyklum sem geymdir eru í innrituðum farangri. Þannig sé tjón kvartanda sérstaklega undanþegið í skilmálum sem kvartandi undirgekkst sérstaklega þegar hann stofnaði til viðskipta við flugrekandann. Þess til viðbótar ber að geta að í 107. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 er heimild til að lækka skaðabætur eða fella þær niður ef sá sem fyrir tjóninu hafi verið sjálfur valdur eða samvaldur af því. SGS telur að framangreind heimild 107. gr. loftferðalaga um að fella niður skaðabætur í máli þessu eigi við og að kvartandi eigi að bera tjón sitt að öllu leyti sjálfur. Kröfum kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi SK vegna töf á afhendingu á farangri er því hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Scandinavian Airlines System 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 14. ágúst 2019

Aron Freyr Jóhannsson

Andri Rúnar Gunnarsson