

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 18/2017 vegna kvörtunar á þjónustu Icelandair í flugi félagsins frá Washington til Keflavíkur

I. Erindi

Þann 23. september sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A f.h. 12 ára dóttur hans B, hér eftir kvartandi, vegna glataðs Iphone síma. Kvartandi kom með flugi Icelandair (IA) þann 17. júní sl. frá Washington til Keflavíkur. Að sögn kvartanda gleymdi hún nýjum Iphone síma sínum í sætisvasa þegar hún fór frá borði. Kvartanda var ekki heimilað að fara aftur um borð til að leita að símanum en var bent á upplýsingaborð. Síminn fannst ekki. Kvartandi fer fram á skaðabætur frá IA vegna þess tjóns sem hún hafi orðið fyrir vegna þess að síminn hafi glatast. Að sögn kvartanda hefur hún engar upplýsingar eða svör fengið eftir að hún tilkynnti um tap símans.

Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 23. september sl. Þann 28. september sl. barst umsögn IA þar sem fram kemur að farþegi þurfi farseðil til að vera fluttur samkvæmt lögum, og að hann þurfi brottfararspald samkvæmt reglum til þess að fá aðgang að haftasvæði og að tilteknu flugi. Af öryggisástæðum sé flugliðum óheimilt að hleypa farþegum um borð eftir að þeir hafa farið frá borði, enda ber flugrekenda skylda til að vernda vélina og koma í veg fyrir óheimilaðan aðgang samkvæmt reglum um flugvernd. Það sé bæði tekið fram í flutningsskilmálum Icelandair sem og Evrópureglugerðinni um réttindi flugfarþega að flugrekandi sé ekki ábyrgur fyrir handfarangri (unchecked baggage) nema taskan týnist vegna vanrækslu flugrekanda, sem ekki hafi verið tilfellið þar sem farþeginn hafi týnt símanum sjálf. Flugliðar Icelandair hafi farið í einu og öllu eftir settum reglum í þessu tilviki og því sé sagnæmisskilyrði ákvæðis loftferðalaga ekki uppfyllt. Tjónið megi eingöngu rekja til eigin sakar farþegans.

Þá kemur einnig fram í umsögn IA að ef munir finnast um borð í vélum Icelandair séu þeir sendir rakleiðis til deildarinnar hjá lögreglunni í Leifsstöð sem sér um að hýsa tapaða/fundna muni.

Þann 28. september sl. sendi Samgöngustofa kvartanda umsögn IA til athugasemda. Kvartandi kvaðst ætla leita til lögræðings til að koma frekari athugasemdum á framfæri. Þann 3. mars sl. ítrekaði Samgöngustofa við kvartanda hvort hann hygðist koma á framfæri athugasemdum. Kvartandi hefur ekki komið frekari athugasemdum á framfæri við Samgöngustofu.

II. 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 stjórnarsýslulaga og stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 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 farangri er fjallað í 104. gr. loftferðarlaga. Samkvæmt 1. mgr. 104. gr. 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. Ekki er um það deilt í málinu að sími kvartanda var í óinnrituðum farangri.

Í 2. mgr. 104. gr. loftferðalaga kemur fram að flytjandi er ábyrgur fyrir tjóni á óinnrituðum farangri, þar með töldum persónulegum eigum, ef tjón má rekja til sakar hans, starfsmanna hans eða umboðsmanna.

Ákvæði 1. mgr. 104. gr. loftferðalaga mælir þannig fyrir um hlutlæga ábyrgð flytjanda á tjóni sem innritaður farangur kann að verða fyrir, á meðan 2. mgr. 104. gr. loftferðalaga mælir fyrir um sakarábyrgð á tjóni sem verða kann á óinnrituðum farangri.

IA hefur mótmælt því að starfsmenn hans hafi sýnt af sér saknæma háttsemi sem rekja megi tjónið til. Þannig hafi þeir farið eftir settum flugverndarreglum þegar þeir meinuðu kvartanda að fara aftur um borð í flugvélinu.

Samgöngustofa bendir á að þegar samningur kemst á milli flugrekanda og farþega um flutning, skuldbindur flugrekandi sig til þess að koma farþega á tiltekinn áfangastað. Í tengslum við slíkan flutning gilda fjölmargar reglur, bæði á flugvelli sem og um borð í flugvél á meðan á flutningi stendur, s.s. á sviði flugverndar, tollgæslu, og öryggismála. IA hefur sagt að höfnun flugliða IA á því að hleypa kvartanda um borð hafi byggst á flugverndarreglum. Ekki hefur verið sýnt fram á í málinu að sú höfnun hafi verið óréttmæt.

Á grundvelli almennra skaðabótareglna þarf að liggja fyrir orsakasamband á milli tjóns og athafna þess sem ber sakarábyrgð. Þannig er það meginregla í íslenskum rétti að sá sem verður fyrir tjóni þurfi að sýna fram á að háttsemi þess sem hann beinir kröfu sinni að hafi orsakað tjón hans.

Með vísan til framangreinds er það mat Samgöngustofu að ekkert liggi fyrir um að höfnun flugliða IA á því að hleypa kvartanda aftur um borð hafi orsakað tjón kvartanda.

Með vísan til framangreinds er kröfum kvartanda á hendur IA hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um bætur úr hendi Ícelandair er hafnað.

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

Reykjavík, 27. mars 2017

Sigrún Henríetta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson