

Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 52/2012 vegna kvörtunar um tjón á farangri.

I. Erindi

Þann 16. maí 2012 barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A fyrir hönd B þar sem farið var fram á að Icelandair (IA) endurgreiddi kvartanda 130.000 krónur vegna tjóns á fartölvu og 10.000 krónur vegna tjóns á ferðatösku. Kvartandi hafði áður lagt inn kvörtun til FMS vegna sama efnis og hafði FMS gefið út ákvörðun vegna þeirrar kvörtunar nr. 5/2012 frá 5. janúar sl. Í ákvörðuninni sagði að IA skuli bæta kæranda tjón á innrituðum farangri kvartanda að því leiti sem félagið færi ekki sönnur fyrir því að tjónið stafi af eðlislægum galla eða ástandi farangurs. IA hefur ekki kært ákvörðun FMS nr. 5/2012 til innanríkisráðuneytisins og er kærufrestur vegna ákvörðunarinnar liðinn. Með erindi kæranda fylgdi afrit af tölvupósti IA til kvartanda þar sem fram kemur m.a. að félagið geti ekki samþykkt að greiða bætur vegna skemmda á fartölvu þar sem það samræmist ekki skilmálum félagsins og að ferðatöskur séu ekki búnar undir né geti tryggt öryggi fartölvu í innrituðum farangri. Félagið hafi hins vegar samþykkt að greiða bætur vegna töskunnar sjálfar og bíði nánari upplýsingar frá kvartanda vegna þess.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtun sú sem send var til FMS þann 16. maí sl. var send af A, sem er faðir kvartanda. Þann 6. júní sl. sendi FMS tölvupóst til A og óskaði eftir því að hann skilaði umboði frá kvartanda um að hann hefði umboð til að koma fram fyrir hönd kvartanda í málinu. Kvartandi sendi FMS umboð þessa efnis þann 19. júní sl. FMS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 20. júní sl. Í svari IA sem barst síðar sama dag er vísað til fyrra svars félagsins til kvartanda, þar sem m.a. er vísað til þess að bótafjárhæð hafi ekki verið tekin fram í ákvörðun FMS. Í umsögn sinni hafnar IA alfarið að taka ábyrgð á því að fartölvan hafi skemmds í umsjá félagsins. Vísað er til þess að pökkun fartölvu í almennan farangur sé almennt ófullnægjandi pökkun. Einnig sé erfitt að sanna að tölvan hafi skemmst í umsjón félagsins þar sem ekki liggja fyrir hvert ástand tölvunar var þegar hún var sett í farangur. Það geti varla talist eðlileg ráðstöfun af hendi farþega að setja viðkvæma hluti af þessu tagi í innritaðan farangur vitandi það að taskan muni verða í snertingu við aðrar töskur, færibönd og önnur tæki frá innritun að komusal viðkomandi ákvörðunarstaðar.

Umsögn IA var send kvartanda til athugasemda þann 25. júní sl. Í svari frá kvartanda sem barst 29. júní sl. eru ástæður þess að fartölvan var sett í ferðatösku með innrituðum farangri skýrðar. Að sögn umboðsmanns kvartanda má rekja ástæðuna til slyss sem hafi átt sér stað

fyrir nokkrum árum. Þá hafi umboðsmaður kvartanda lent í því að myndavél í handfarangri hafi skemmst þegar starfsmaður IA hafi sett stóra harða tösku í farangursgeymslu fyrir ofan sæti hans. IA hafi hins vegar neitað að bæta myndavélina þar sem hún hafi ekki verið í innrituðum farangri og svarað því til að það þurfi að skrá farangurinn inn til að hann sé tryggður í flugi. Í kjölfarið hafi umboðsmaður kvartanda ávallt beint því til fjölskyldumeðlima að setja alla verðmæta hluti í skráðan farangur.

Í athugasemdum sínum tekur kvartandi fram að starfsmanni IA hafi verið tilkynnt að brothættur hlutur væri í töskunni og tekið hafi verið við töskunni án athugasemda af IA. Að sögn kvartanda var taskan sannanlega í lagi þegar hún var afhent IA og sannanlega hafi hún orðið fyrir miklum skemmdum í flutningi hjá IA. Þar sem taskan hafi verið í slæmu ásigkomulagi við afhendingu hafi hún verið opnuð við kvörtunarborð IA á Keflavíkurflugvelli til að kanna skemmdir og hvort eitthvað vantaði. Kvartandi geti ekki sannað að tölvan hafi verið í lagi þegar hún fór í töskuna en öll rök bendi til þess að tjónið hafi orðið við það óhapp sem taskan lenti í. Að sögn kvartanda var sennilega ekið yfir töskuna eða hún kramist. Öll rök bendi til þess að tjónið hafi orðið í umsjón IA.

Þann 20. júlí sl. barst nýr tölvupóstur frá IA þar sem fram kemur að félagið hafi samþykkt að greiða bætur vegna skemmda á töskunni sjálfri en félagið hafni alfarið að taka ábyrgð á tölvu sem farþegi hafi sett í farangur á þeirri forsendu að ekki sé um eðlilega pökkun að ræða og ekki sé sannað í hvaða ásigkomulagi tölvan hafi verið þegar farangurinn var innritaður. Félagið hafi í sjálfu sér ekki gert athugasemdir við ákvörðun FMS og hafi bent á að eina mögulega innpökkun til að verja tölvuna sé sú pökkun sem framleiðandi hlutar telur nauðsynlega fyrir flutning, því hafni félagið þeim hluta bótakröfu farþega.

Þann 1. ágúst sl. sendi FMS tölvupóst til kvartanda og óskaði eftir afriti af reikningi fyrir tölvunni. Þann 2. ágúst sl. barst tölvupóstur frá kvartanda, þar sem fylgdi með í viðhengi afrit af reikningi, sem gefinn var út af Samsung Setrinu 24. janúar 2011, fyrir fartölvu sömu tegundar. Viðkomandi reikningur var stílaður á þriðja aðila og að auki var ákveðið misræmi milli fjárhæðar á reikningi og þeirrar fjárhæðar sem kvartandi krafðist í bætur en skv. reikningnum kostaði tölvan öllu meira en kvartandi fór fram á. Síðar sama dag sendi FMS tölvupóst til kvartanda og óskaði eftir útskýringum á þessu misræmi. Þann 3. ágúst sl. barst tölvupóstur frá kvartanda þar sem fram kemur að með reikningnum sé kvartandi að sýna fram á hvað tölvan hafi kostað á þeim tíma sem tjónið varð en tölvan hafi verið keypt notuð á 130.000 krónur. Tegund tölvu komi fram á tjónaskýrslu og sé það sama og á reikningi.

Þann 24. ágúst sl. hafði FMS samband við Samsung Setrið, umboðsaðila fyrir vöruna hér á landi, og óskaði staðfestingar á því að verð það sem gefið væri upp á þeim reikningi sem kvartandi sendi FMS hefði verið eðlilegt fyrir viðkomandi tölvu á þeim tíma og hvort 130.000 krónur gætu talist eðlilegt kaupverð fyrir notaða tölvu á þeim tíma. Síðar sama dag barst tölvupóstur frá Samsung Setrinu þar sem staðfest var að um eðlilegar fjárhæðir væri að ræða.

III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

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

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 Flugmálastjórnar Íslands, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti.

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. 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. 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 stórfelldri sök flytjanda eða einhverra þeirra sem hann ber ábyrgð á sannast. Svara ákvæði 104. gr. og 108. gr. loftferðalaga til 2. mgr. 17. gr. og 22. gr. Montreal-samningsins frá 1999 en samningurinn var lögfestur hér á landi með lögum nr. 88/2004 um breytingu á loftferðalögum.

Svo sem fram er komið felur 1. mgr. 104. gr. loftferðalaga 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 tjónpola 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.

Um ábyrgð IA vegna tjóns á farangri kvartanda var leyst úr með ákvörðun FMS nr. 5/2012. Sú ákvörðun hefur ekki verið kærð til innanríkisráðuneytisins og er kærufrestur vegna hennar liðinn. Í ákvörðun FMS nr. 5/2012 komst FMS að þeirri niðurstöðu að IA skuli bæta kæranda tjón á innrituðum farangri kvartanda að því leiti sem félagið færi ekki sönnur fyrir því að tjónið stafi af eðlislægum galla eða ástandi farangurs. Í ákvörðun FMS nr. 5/2012 var hins vegar ekki kveðið á um bótafjárhæð og hefur IA neitað að endurgreiða kvartanda tjón á fartölvu í samræmi við efni ákvörðunarinnar. Hins vegar hefur verið gengið frá greiðslu vegna

tjóns á ferðatösku og kemur því ekki til ákvörðunar FMS hvað varðar þann hluta kröfu kvartanda.

Hvað varðar bætur fyrir tjón á fartölvu þá hefur IA hafnað greiðslu bóta á þeim grundvelli að slíkt samræmist ekki skilmálum félagsins og að pökkun fartölvu í almennan farangur sé almennt ófullnægjandi pökkun. Einnig sé ósannað hvert ástand tölvunar hafi verið við innritun.

Ekki er hægt að fallast á þau sjónarmið IA að pökkun fartölvu í almennan farangur sé almennt ófullnægjandi pökkun. Líkt og tekið var fram í ákvörðun FMS nr. 5/2012 þá getur flytjandi einungis takmarkað ábyrgð sína ef og að því leyti sem tjón á farangri megi rekja til eðlislægra galla eða ástands farangurs, sbr. 2. málslið 1. mgr. 104. loftferðalaga. Sönnunarbyrði fyrir slíkri aðstöðu hvílir á flytjanda. IA hefur ekki fært sönnur á að svo hafi verið í þessu tilviki. Fyrir liggur að taska kvartanda varð fyrir allmiklu hnjaski í umsá IA og verður að fallast á það með kvartanda að langlíklegast sé að tölvan hafi orðið fyrir tjóni um leið og taskan. Þá ítrekar FMS að ábyrgðatakmarkanir IA er undanskilja félagið ábyrgð á hlutum sem standa út úr ferðatöskum og raftækjum breyta engu um ábyrgð félagsins, en samkvæmt 2. mgr. 111. gr. loftferðalaga er ógildur sá áskilnaður eða fyrirvari sem miðar að því að leysa flytjanda undan ábyrgð eða kveður á um frekari ábyrgðartakmarkanir en greinir í Montrealsamningnum eða lögnum.

Með hliðsjón af framangreindu er það niðurstaða FMS að Ícelandair beri að greiða kvartanda bætur að upphæð 130.000 krónur vegna tjóns á fartölvu.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 10. gr. laga nr. 100/2006 um Flugmálastjórn Íslands. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að aðila var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 28. ágúst 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Guðmundur Helgason