

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 11/2020 vegna kvörtunar um tjón vegna farangurstafar.

I. Erindi

Þann 7. október 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Icelandair (IA) nr. FI530 frá Keflavík til München og áfram til Rómar með tengiflugi AZ433 nr. 29. júní 2019. Flugfélagið, Alitalia (AI), framkvæmdi flug nr. AZ433 frá München til Rómar. Kvartendur keyptu framangreind flug hjá IA og voru þau bókuð á einu bókunarnúmeri.

Kvartendur gera kröfu um að höfnun Icelandair á tilkynningu kvartanda um tjón þeirra vegna tafar á afhendingu farangurs til IA verði talin óréttmætt og að félaginu verði gert að taka tilkynningu kvartanda sem barst félaginu þann 13. júlí 2019 til efnislegrar meðferðar

Kvartandi fyllti út P.I.R. skýrslu (e. property irregularity report) á flugvelli í Róm þegar ljóst var að taska kvartanda hafði ekki skilað sér alla leið til Rómar.

II. Málavextir og bréfaskipti.

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 9. október 2019. Í svari IA sem barst þann 23. október 2019 kom fram eftirfarandi:

„Umrætt mál snýr að farangurstöf farþega þegar kvartandi ferðaðist frá KEF - FCO þann 29. Júní. Farþegi ferðaðist með Icelandair til München (MUC) og þaðan áleiðist með Alitalia til Rómar (FCO). Kvartandi hefur þegar beint kröfu sinni að Icelandair hvar veitt voru efnisleg svör við erindinu. Taska viðkomandi skilaði sér ekki til FCO og gerði viðkomandi skýrslu hjá starfsmönnum Alitalia til að hefja leit að töskunni. Taskan fannst síðar og sáu starfsmenn á vegum Alitalia um að koma tösku viðkomandi til skila. Þar sem síðasti flugrekandi, og sá flugrekandi sem fór með vörslur töskunnar þegar henni seinkaði, var Alitalia bentum við kvartanda á að beina kröfu sinni að Alitalia, sbr. 10. gr. reglugerðar 1048/2012, 106. gr. laga um loftferðir og 19. gr. Montreal samningsins.“

SGS sendi AI kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 6. nóvember 2019. Í svari AI sem barst þann 26. nóvember 2019 kom fram eftirfarandi:

„With reference to your notification received on 06.11.2019, we inform you that Alitalia has never received passenger's complaint before. Passenger was booked on the following flights : FI530 / 29JUN + AZ433 / 29JUN (KEF / MUC / FCO). PIR : FCOAZ16892 created on 29. jun. Baggage delivery date to passenger was 19/7/2019. Baggage was left behind in MUC, following Iceland Air flight , we have delivered to passenger in KEF on 19July.

For all above and according to the ar.31.2/3/4 of the Montreal Convention, his claim is sent out of time and Alitalia must respectfully deny his refund request:

*2. In the case of damage, the person entitled to delivery must complain to the carrier forthwith after the discovery of the damage, and, at the latest, within seven days from the date of receipt in the case of checked baggage and fourteen days from the date of receipt in the case of cargo. In the case of delay, the complaint must be made at the latest within **twenty-one days from the date on which the baggage or cargo have been placed at his or her disposal.***

3. Every complaint must be made in writing and given or dispatched within the times aforesaid.

*4. **If no complaint is made within the times aforesaid, no action shall lie against the carrier, save in the case of fraud on its part.***

SGS tjáði kvartendum þann 6. nóvember 2019 að IA hafi bent þeim að beina kröfu sinni að AI. Í Svarti kvartenda sem barst þann 9. desember 2019 kom fram eftirfarandi:

„Ég sendi kröfuna mína til Icelandair vegna þess að ég bókaði ferðina í gegnum þá. Bæði flugið með Icelandair og Alitalia, í einni bókun. Þegar ég tókkaði mig inn í flugið í Keflavík þá bókudum við töskurnar alla leið til Rómar. Þegar við komum til Rómar kemur ein taskan ekki. Við fáum töskuna síðan afhenta af Icelandair 19. júlí. Mér var aldrei tilkynnt af hvorugu flugfélagi hvoru þeirra var um að kenna að taskan skilaði sér ekki og hafði ég þar af leiðandi enga leið að vita hvort ég ætti að senda inn kröfu á Icelandair eða Alitalia. En þar sem að ég bý á Íslandi, og ferðin mín byrjaði og endaði þar, og ég bókaði ferðina í gegnum íslenskt flugfélag fannst mér réttast að senda kröfuna á Icelandair.“

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

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 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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga 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 106. gr. loftferðalaga. Í 1. mgr. 106. gr. laganna segir að flytjandi beri 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. mál. 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. Í 2. mgr. 106. gr. er kveðið á um að flytjendur sem fljúga til og frá landinu eða innan

Íslands er skylt að greiða bætur til farþega eða eigenda farangur eða farms eftir atvikum, enda hafi tjón orðið vegna tafa á flutningi.

Álitaefni í þessu máli er hvort að höfnun IA þann 13. júlí 2019 á taka tilkynningu kvartenda um tjón vegna farangurstafar til efnislegrar meðferðar sé réttmætt með hliðsjón af lögum um loftferðir og Montreal-samningnum.

Samkvæmt 1. mgr. 89. gr. laga um loftferðir skal flytjandi afhenda farseðill eða sameiginlegan farseðil fyrir fleiri en einn farþega þar sem greina skal brottfarar- og ákvörðunarstað. Kvartendur keyptu ferð sína frá Keflavík til Rómar með tengiflugi í München af IA og félagið afhenti kvartendum farseðil þess efnis.

Í 1. mgr. 118. gr. laga um loftferðir er kveðið á um flutning sem framkvæmdur er af öðrum en samningsbundnum flytjanda, þar segir:

„Bæði flytjandi sem gert hefur flutningssamninginn (samningsbundinn flytjandi) og flytjandi sem að hluta eða öllu leyti annast flutninginn (flytjandi í raun) skulu teljast flytjendur samkvæmt ákvæðum þessa kafla, enda framkvæmi flytjandi í raun flutninginn samkvæmt heimild frá samningsbundna flytjandanum. Álitið skal að slík heimild sé fyrir hendi, nema annað sannist.“

Af gögnum málsins má ráða að samningsbundinn flytjandi gangvart kvartendum í máli þessu er IA en flytjandi í raun er AI, samkvæmt 1. mgr. 118. gr. loftferðalaga teljast þeir báðir flytjendur í skilningi X. kafla loftferðalaga. Þegar um er að ræða bókun á einu bókunarnúmeri sem samanstendur af tveimur flugum eins og í máli þessu og er framkvæmt undir samkomulagi um deilingu flugnúmera á milli flugrekanda er IA samt sem áður skuldbundið gagnvart kvartendum á grundvelli samnings, jafnvel þótt að annar flugrekandi framkvæmi viðkomandi flug. Til að tryggja þá vernd farþega sem fjallað er um í X. kafla laga um loftferðir þegar um er að ræða bókunar á einu bókunarnúmeri sem samanstendur af einu tengiflugi eða fleiri og eru starfrækt á grundvelli samnings um deilingu flugnúmera á milli flugrekanda þá er flugrekandinn sem gerði samning við viðkomandi farþega skyldugur til að tryggja rétt farþega í samræmi við X. kafla laga um loftferðir ef viðkomandi flug fellur undir gildissvið laganna. Slík nálgun tryggir að farþegar fái notið þeirra réttinda sem kveðið er á um í lögum frá þeim flugrekanda sem gerði samning um flutning við viðkomandi farþega og þá þurfa farþegar ekki að taka tillit til þess fyrirkomulags sem flugrekandi hefur gert við annan flugrekanda í tilvikum sem þessum.

Í fyrrnefndu svari AI sem barst SGS þann 26. nóvember 2019 hafnaði félagið kröfu kvartenda í ljósi þess að hún hafi ekki borist til félagsins innan þeirra tímamarka sem getið er um í 31. gr. Montreal-samningsins. Vert er að benda á í því samhengi að samkvæmt ákvæði 120. gr. loftferðalaga sem fjallar um kvartanir og fyrirmæli, er kveðið á um að kvartanir bornar fram við flytjanda samkvæmt ákvæðum X. kafla loftferðalaga skulu hafa sömu þýðingu hvort sem þeim er beint til samningsbundna flytjandans eða hins raunverulega flytjanda.

Af því sögðu er það ljóst með hliðsjón af gögnum málsins að kvartendur tilkynntu strax um tjón sitt á flugvellinum í Róm þegar ljóst var að taskan hafði ekki borist til Rómar og var gerð P.I.R. skýrsla því til staðfestingar. Kvartendur tilkynntu um umfang tjóns þeirra til AI þann 19. júlí 2019 og til IA þann 13. júlí 2019 sem er samkvæmt framangreindu sú dagsetning sem ber að ganga út frá varðandi tilkynningu kvartenda vegna tjóns þeirra, sbr. 120. gr. loftferðalaga. Samkvæmt 2. mgr. 109. gr. loftferðalaga bar

kvartendum að tilkynna um tjón sitt í síðasta lagi tuttugu og einum degi frá því að farangur hefði átt að vera afhentur. Að mati SGS tilkynntu kvartendur um tjón sitt réttilega innan þeirra tímamarka sem kveðið er á um í lögnum.

Að öllu framangreindu virtu er það mat SGS að IA beri að taka efnislega afstöðu til tjóns kvartenda vegna tjóns þeirra sem rekja má til tafar á afhendingu farangurs þeirra.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal taka efnislega afstöðu til tjóns kvartenda vegna tafar á afhendingu farangurs þeirra.

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

Reykjavík, 6. apríl 2020

Aron Freyr Jóhannsson

Andri Rúnar Gunnarsson