

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 44/2020 vegna kvörtunar um tjón vegna farangurstafar

I. Erindi

Þann 6. janúar 2020 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi ferðaðist á vegum Norwegian (NA) þann 27. nóvember 2019 með flugi nr. D85940 frá Las Palmas til Keflavíkur. Að lokinni flugferð til Keflavíkur kom í ljós að innritaður farangur kvartanda hafði ekki skilað sér. Kvartandi sótti farangur sinn á Keflavíkurflugvöll næsta dag.

Kvartandi gerir kröfu um bætur vegna útlagðs kostnaðarar sem til féll við að sækja innritaðan farangur vegna tafar á afhendingu hans.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi NA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 30. mars 2020. Þann 23. apríl 2020 barst umsögn NA. Í umsögninni kom fram eftirfarandi:

„The claimant traveled with Norwegian onboard flight D85940 on 27.11.2019 from LPA to KEF. Unfortunately, his baggage was delayed, and the claimant opened a Property Irregularity Report with the reference number KEFDY12117 upon arrival at the airport.

Norwegian received a claim from the claimant through our webpage on 29.11.2019. The claim was declined on the basis that Norwegian offered to deliver the delayed baggage, but this offer was declined by the claimant who chose to travel to the airport to collect it himself. Norwegian is therefore unable to reimburse the claimant for the expenses incurred as a result of this travel.“

Með bréfi dags. 26. apríl 2020 óskaði SGS eftir athugasemdum kvartanda gagnvart framkominni umsögn NA. Í svari kvartanda sem barst samdægurs kom fram eftirfarandi:

„Gat ekki beðið eftir töskunni. Þurfti hana strax. Til að lágmarka skaða og óþægindi mín sótti ég hana sjálfur. Ekki hægt að ætlast til þess sð ég bíði enn frekar eftir töskunni eða sé heima við að taka við henni. Sé þeim ekki treystandi til að flytja töskuna til flugstöðvar á hámarksöryggissvæði án þess að missa hana og fatta það ekki einu sinni sjálfir heldur fundu starfsmenn Icelandair hana þá kæri ég mig ekki um að hún sé í þeirra höndum lengur eða annarra hafi hún t.d skemmst. Hvenær hefðu þeir flutt hana og hvernig og hvenær fengi ég hana? Alvarlegt brot á öryggiskröfum flugvallarins í versta falli að mínu mati. Hvað er þá fleira að spyr ég?“

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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. 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 gerði kröfu um að fá endurgreiddan þann kostnað sem til féll við að sækja farangur hans til Keflavíkurflugvallar úr hendi NA vegna tafar á afhendingu hans af. NA bauðst til að koma farangrinum til kvartanda en því boði hafnaði kvartandi.

Með hliðsjón af ákvæði 2. mgr. 106. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 og almennu tjónstakmörkunarskyldu bótaréttar, verður að telja sanngjarnt að flugrekandi fái sjálfur tækifæri til að koma innrituðum farangri í hendur viðkomandi farþega í þeim tilvikum þegar þarf að afhenda farþega innritaðan farangur á öðrum stað en upphaflega var áætlað vegna farangurstafar. Þá bauðst NA til að senda kvartanda farangur hans án dráttar eftir að hann fannst, þ.e samdægurs í þessu tilvik. Er því kröfu kvartanda um bætur vegna farangurstafarinnar hafnað.

Ákvörðunarorð

Krafa kvartanda um skaðabætur úr hendi Norwegian skv. lögum nr. 60/1998 loftferðarlög og reglugerð 1048/2012 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

Reykjavík, 11. júní 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson