

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 2/2023 vegna kvörtunar um tjón á farangri.

I. Erindi

Þann 4. ágúst 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi átt bókað flug með Icelandair (IA) með flugi nr. FI852 frá Chicago til Keflavíkur þann 28. maí 2022.

Í kvörtun kvartenda kemur fram að innritaður farangur þeirra hafi orðið fyrir tjóni, þ.e. ferðataska. Kvartendur fylltu út P.I.R. skýrslu (e. property irregularity report) á flugvellinum í Keflavík vegna tjóns þeirra.

Kvartendur lögðu fram við meðferð málsins greiðslukvittun fyrir ferðatöskunni og upplýsingar um hvað taska af sömu gerð kostar í dag.

IA hefur gengist við því að ferðataska kvartenda hafi eyðilagst í vörslu flugrekandans. IA hefur boðið kvartendum 142.899 ISK í skaðabætur vegna tjóns þeirra. Kvartendur höfnuðu boði IA og óskuðu eftir að SGS gæfi út bindandi ákvörðun varðandi ágreininginn. Ágreiningurinn í málinu varðar því fjárhæð þeirra skaðabóta sem IA telur sér skylt að greiða kvartendum vegna altjóns á ferðatösku þeirra.

Kvartendur gera kröfu um skaðabætur vegna tjóns á farangri þeirra á grundvelli þágildandi laga um loftferðir nr. 60/1998, sbr. Montreal-samningnum frá 1999.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 5. ágúst 2022. Í svari IA sem barst þann 15. ágúst 2022 kom eftirfarandi fram:

Kvartandi er ósáttur við að það sé tekið 10% af verðmæti töskunnar hvert ár og samkvæmt kvörtuninni krefst viðkomandi þess að fá greitt fyrir verðmæti töskunnar eins og hún er í dag. Icelandair hefur sent viðkomandi greiðslulýkil í máli no. 02009390 að fjárhæð 118.857 kr. sem er þá með tilheyrandi afföllum síðan taskan var keypt árið 2019. Vísa í Ákvörðun Samgöngustofu 121/2020 þar sem byggt er á umræddri reiknireglu.

SGS sendi kvartendum umsögn IA til athugasemda þann 15. ágúst 2022. Í svari kvartenda sem barst þann 17. ágúst 2022 sagði:

Í þessu tilfelli erum við að tala um mjög dýra tösku sem að endist til margra ára og var hún keypt með það í huga að þurfa aldrei að kaupa aðra tösku.

Svo sterk er þessi taska og ætti ekki að sjá á henni við eðlilega meðferð. Ekkert sá á þessari tösku og var hún eins og ný. Fyrir utan límmiða sem að maðurinn minn hefur sett á hana sem að eru þau lönd sem að hann hefur komið til og RIMOWA selur til að setja á þessar töskur fyrir þá sem að kjósa það.

Það þarf virkilega illa meðferð og kæruleysi starfsmanna til að geta skemmt tösku úr járnri eins og gerðist hjá starfsmönnum á vegum Icelandair. Það er ekki hægt að bera þessa tösku saman við töskuna í máli nr. 121/2020. Í því tilfelli erum við að tala um 30.000 kr tösku.

Ef að við mundum panta eins tösku og skemmdist hjá flugfélaginu hingað heim í dag mundi hún kosta milli 260-270.000 hingað komin með sköttum og flutningi. Tekið skal fram að þessi taska fæst ekki hérlendis og þarf því að panta hana erlendis frá.

Að taka 10% á ári í afföll kostar þann sem að á 30.000 kr töskuna 3.000 kr ári en okkar tjón yrði þá rúmlega 20.000 kr á ári. Þetta er ekki sanngjarnt gagnvart farþeganum. Að því dýrari sem að taskan er því meira tap ef að eitthvað kemur uppá. Einnig reikna þeir með gengi sem að taskan er keypt á. Það segir sig alveg sjálft að ekki er hægt að kaupa aðra tösku á því gengi.

Því þarf að taka hækkun gengis inn í þetta tjón. Að taka 10 % á ári í afföll er ekki til samkvæmt neinum lögum. Við förum því fram á að fá töskuna bættu að fullu og geta keypt aðra tösku án þess að verða sjálf fyrir fjárhagslegu tjóni vegna kæruleysis starfsmanna flugfélagsins.

Þann 17. nóvember 2022 óskaði SGS eftir athugasemdum IA á framkomnum athugasemdum kvartanda varðandi fjárhæð töskunnar með hliðsjón af athugasemd þeirra varðandi gengishækkun. Í svari IA sem barst þann 30. nóvember kom eftirfarandi fram:

Þessi 10% regla er bara almenn regla óháð gengisbreytingum. Vísunum því aftur í umrædda ákvörðun nr. 121/2020 í þessu máli.

Þann 9. janúar 2023 sendi SGS erindi til IA þar sem óskað var eftir upplýsingum um þær forsendum sem lagðar voru til grundvallar við útreikning á tjóni kvartanda. Í svari IA sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

Við fengum kvittun frá kvartanda sem kveður á um að taskan hafi kostað 1360 USD plús TAX 8,88% eða þá 1480,768 USD. Kvittunin er dagsett 10. október 2019.

Taskan kostaði þá 185,703 ISK. okt. 2019

Ef við tökum 10% afföll þá reiknast þetta svona:

Okt 2020 = 167.132,7 ISK

Okt 2021 = 150.419,43 ISK

Tjónsdagur er 28.5.2022 og tókum við þá 6 mánuði af v. affalla og því fjárhæðin ætti að vera 142.898,458 eða 142.899 KR. Við munum laga greiðslulink til kvartanda í takt við þennan reikning.

Þann 9. janúar 2023 áframsendi SGS svar IA til kvartenda þar sem óskað var eftir afstöðu þeirra á framkomnu boði flugrekandans. Í svári kvartenda sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

Ég er ekki sátt við þau afföll sem að þeir vilja taka af þar sem að taskan var sem ný og var keypt með það í huga að endast til lengri tíma. Þetta var það dýr taska að mér finnst afföllin í prósentum ekki raunsæ þar sem að taskan er dýr og afföllin mun hærri en af ódýrum töskum. Mér finnst ósættanlegt að þurfa að leggja sjálf út á bilinu 100 - 150.000 kr til að kaupa nýja tösku. Í dag kostar þessi taska 1.750 \$ sem samsvarar 252.000 isk fyrir utan skatt og fyrir utan flutning hingað heim. (Sjá mynd í viðhengi) Sendi einnig með reikningin þar sem að kemur fram hverskonar taska þetta er.

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 þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Samgöngustofa bendir á að þar sem atvik kvörtunarinnar gerast í tíð eldri loftferðalaga nr. 60/1998, fer um málið eftir þeim lögum þótt ný lög um loftferðir nr. 80/2022 hafi tekið gildi á Íslandi. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði þágildandi laga og stjórnisýslulaga og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. laganna, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi

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

IA hefur gengist við því að taskan hafi eyðilagst í vörslu flugrekandans. Deilt er um í máli þessu um fjárhæð þeirra skaðabóta sem IA ber að greiða kvartendum vegna tjóns á ferðatösku þeirra.

Samkvæmt 1. mgr. 1. gr. laga um loftferðir gilda lögin á íslensku yfirráðasvæði og um borð í íslenskum loftförum hvar sem þau eru stödd. Samkvæmt 1. mgr. 86. gr. laga um loftferðir gildir ákvæði X. kafla laganna um allan flutning í loftfari á farþegum, farangri og farmi gegn greiðslu.

Um ábyrgð flytjanda á farangri er fjallað um í 104. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998. Samkvæmt 1. mgr. ákvæðisins 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. laga um loftferðir 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 1.288 SDR skv. 2. mgr. 108. gr. laganna, nema ásetningur eða stórfellt gáleysi flytjanda eða einhverra þeirra sem hann ber ábyrgð á sé sannaður.

Við meðferð málsins bauð IA kvartendum skaðabætur að fjárhæð 142.899 ISK vegna tjóns á ferðatösku þeirra. Kvartendur höfnuðu boði IA og óskuðu eftir því að SGS skæri úr um ágreininginn í málinu með ákvörðun.

Boð IA um bætur tók mið af kaupverði ferðatöskunnar sem keypt var þann 10. október 2019, þ.e. 1480,768 USD með álögðum söluskatti og umreiknað í ISK samkvæmt gengisskráningu fyrir USD á kaupdegi ferðatöskunnar.

Í svari IA sem barst SGS þann 9. janúar 2023 segir að flugrekandinn byggi á reiknireglu fyrir farangur þar sem lækka skuli andviðri töskunnar um 10 prósent fyrir hvert ár frá kaupum. Í því samhengi vísar IA til *ákvörðun Samgöngustofu nr. 121/2020, 20. desember 2020*.

SGS gerir ekki athugasemd við þær forsendur sem IA leggur til grundvallar við útreikning á afföllum á ferðatöskunni. Enda eru þær forsendur í samræmi við framkvæmd íslenskra váttryggingafélaga við útreikning á við útreikning á afföllum, þegar um er að ræða altjón á ferðatösku að frátalinni sjálfsábyrgð sem kemur eðli málsins samkvæmt ekki til álita við úrlausn þessa máls.

Hins vegar gerir SGS athugasemd við þá ákvörðun IA að leggja til grundvallar ákvörðun á fjárhæð bóta vegna tjóns kvartenda, kaupverð ferðatöskunnar þann 10. október 2019.

Við meðferð málsins lögðu kvartendur fram upplýsingar sem sýna fram á að söluverð ferðatösku af sömu gerð í dag á heimasíðu framleiðandans er 1.750 USD að viðbættum söluskatti að fjárhæð 153,13 USD, þ.e. samtals 1.903,13 USD. Við umreikning á þeirri fjárhæð tók flugrekandinn mið af skráðu gengi USD gagnvart ISK á þeim degi sem kvartendur festu kaup á ferðatöskunni.

Það er meginregla í skaðabótarétti að tjónþoli skal ekki fá hærri bætur en með þarf til þess að bæta raunverulegt tjón. Ljóst er af gögnum málsins að boð Icelandair um skaðabætur vegna tjóns á ferðatösku kvartenda bætir ekki að fullu tjón þeirra. Fyrir liggur að sambærileg taska hækkaði í verði frá kaupdegi til tjónsdags og jafnframt að gengi USD gagnvart ISK hefur hækkað lítillega á sama tímabili. Að mati SGS ber að leggja til grundvallar við mat á útreikning á fjárhæð tjóns kvartenda í máli þessu hvað ferðataska af sömu gerð kostaði á tjónsdegi og skráðu gengi USD gagnvart ISK á tjónsdegi.

Eins og áður hefur verið vikið að þá kostaði ferðataska af sömu gerð á tjónsdegi 1.903,13 USD. Skráð gengi USD samkvæmt Seðlabanka Íslands á tjónsdegi var 128,6 gagnvart ISK, sem gerir samtals 244,742 ISK.

Okt 2019 = 244,742 ISK

Okt 2020 (-10%) = 220.268,8 ISK

Okt 2021(- 10%)= -198.241 ISK

Mái 2022 (- 5%) = 188.329 ISK

Með hliðsjón af framangreindu er það mat SGS að IA ber að bæta tjón á innrituðum farangri kvartenda að fjárhæð 188.329 ISK, á grundvelli 1. mgr. 104. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998.

Ákvörðunarorð

Icelandair skal greiða kvartendum skaðabætur að fjárhæð ISK 188.329 vegna tjóns á innrituðum farangri, sbr. 104. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998.

Reykjavík 21. febrúar 2023

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson