

## **Ákvörðun Samgöngustofu nr. 8/2023 vegna kvörtunar um tjón á farangri og endurgreiðslu á útlögðum kostnaði**

### **I. Erindi**

Þann 30. maí 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi ferðaðist með flugi Icelandair (IA) nr. FI1319 frá Osló til Keflavíkur og þaðan til Seattle með tengiflugi nr. FI681 og síðan með tengiflugi nr. AS2206 frá Seattle til Vancouver þann 14. apríl 2022. Kvartandi bókaði framangreind flug hjá Icelandair undir einu bókunarnúmeri.

Ágreiningur þessa máls er sá að innritaður farangur kvartanda varð fyrir tjóni í loftflutningi á vegum IA og hefur flugrekandinn hafnað að bæta það tjón kvartanda. Fjárhagsleg verðmæti í innrituðum farangri kvartanda varð fyrir tjóni vegna vatns sem komst í töskuna.

Kvartandi tilkynnti ekki um tjón sitt við komuna á flugvöllinn í Vancouver. Samkvæmt kvartanda þá varð hann fyrst var við að innritaður farangur hans hafði orðið fyrir tjóni eftir að hann var komin út af flugvellinginum í Vancouver. Af þeirri ástæðu hefur kvartandi ekki lagt fram tjónstilkynningu, þ.e. P.I.R. skýrslu (e. property irregularity report) við meðferð málsins. Kvartandi tilkynnti IA um tjón sitt næsta dag, þ.e. þann 15. apríl 2022.

Við meðferð málsins sendi kvartandi myndir af þeim verðmætum sem urðu fyrir tjóni í innrituðum farangri kvartanda, upplýsingar um fjárhæð þeirra verðmæta og greiðslukvittun fyrir þurrkhreinsun.

Kvartandi fer fram á skaðabætur að fjárhæð 2,615.78 USD vegna tjóns á innrituðum farangri á grundvelli laga um loftferðir nr. 60/1998, sbr. Montreal-samningurinn frá 1999.

Kvartandi gerði einnig kröfu um staðlaðar skaðabætur vegna seinkunar á flugi. IA samþykkti kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur.

Í kvörtun kvartanda gerir hann einnig kröfu um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði sem hann varð fyrir vegna seinkunar á fluginu á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

Krafa kvartanda vegna endurgreiðslu útlagðs kostnaðar stafar af kostnaði sem hann varð fyrir að útvega sér neikvætt PCR-próf fyrir loftflutning hans til Bandaríkjanna og tapaðan dag af fyrirframgreiddi bílaleigubjónustu hér á landi.

### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 31. maí 2022. Í svari IA sem barst þann 20. júní 2022 kom eftirfarandi fram:

Farþeginn hefur fengið greiddar bætur vegna seinkunar á flugi en þær voru greiddar þann 21. apríl síðastliðinn. Þá hafa þau fengið greitt fyrir skemmda tösku hjá manningum hennar en það var greitt þann 28. apríl.

Álitamálið snýr því að innihaldi töskunnar sem á að hafa skemmst. Við höfum ekki fengið neinar kvittanir og höfum óskað eftir að fá þær sendar til þess að hægt sé að meta tjónið. Einnig hefur Icelandair óskað eftir skýrslunúmeri ef slík skýrsla vegna skemmds farangurs hefur verið fyllt út.

Við höfum skoðað málið nú í heild sinni. Kvartandi talar um að innihald töskunnar hafi skemmst vegna bleytu.

Í grein 8.6.5. í flutningsskilmálum Icelandair kemur fram að hver farþegi ber óskipta ábyrgð á því að búa farangur sinn þannig að innihald geti ekki orðið fyrir tjóni. Í því skyni má t.a.m. benda á að farþegar hafa sumir kosið að hafa farangur sinn í einskönar regnkápu eða innpakkaðan í plast, þá sérstaklega ef taskan sjálf er ekki úr vatnsheldu efni. Það er óumdeilt að skemmdirnar á innihaldi töskunnar má sannarlega rekja mikillar rigningar og þar af leiðandi lélegs efni töskunnar sem var alls ekki vatnshelt.

Það verður að gera ráð fyrir því að töskurnar sem innritaðar eru fari út í allra veðra vonum en eins og sjá má á viðhengjunum var mikil rigning þennan dag og vont veður svo ekki sé meira sagt. Einnig er talað um í 17. gr. Montreal convention að flugfélagið er ekki ábyrgt ef skemmdirnar meggi rekja til lélegs efni töskunnar.

Í ljósi alls þessa verður Icelandair að hafna bótakröfu tengda skemmdum farangri.

SGS sendi kvartanda umsögn IA til athugasemda þann 1. júlí 2022. Í svari kvartanda sem barst þann 2. júlí 2022 kom eftirfarandi fram:

Thank you for responding. This is exactly why I got you involved. This is so incredibly frustrating. Every time they are asked to respond, they say they haven't received anything and every time I explain everything again in detail and upload everything again and send it, they don't respond and then when pushed, they say they haven't received anything. I have tried to explain, several times, that this claim is completely different than the two claims they are speaking about.

As mentioned in my original complaint; this entire trip was a disaster; we had a massive delay on our flight out of Vancouver to Iceland and we lost an entire day in Iceland; that complaint has been solved other than the two items I mentioned in my extensive letter breaking down my claim; the car rental for the one day we lost and didn't use it, and the 2 covid tests we had to take that weren't needed with re-routing of our plane. I'm acknowledge this claim was done.

The second claim was on arrival in Iceland, my husband's bag was completely cracked open and my cousin in Iceland had to give us duct tape to tape it together until we could get to Norway and buy a new bag and get a letter from a baggage store that the bag was not repairable; that claim is complete, I'm not disputing that.

THIS CLAIM is a completely separate claim. Sorry for the capital letters but I keep saying it and explaining it and they keep saying that my current issue is somehow connected to the above. It is not. I will forward you all of the countless emails and supporting documents that I have sent to Iceland Air (with exception of the original claim sent with supporting images which was sent through their claims portal) so you can see how many time I've explained this. I have also incurred two \$70 long distance charges that my mom, who speaks Icelandic, called Iceland at 2:00 am our time waiting on hold to speak to someone directly as she was witness to the state of my luggage and contents when I arrived home from my trip. Both times we called, they said they were waiting for more information or it was being processed and each time they email back weeks later saying they don't have any supporting documents.

When I got home from my trip, MY two bags (not my husband's) were completely soaked through and all of the contents were soaking wet as you can see from the pictures I sent. I have filmed around the world, we have travelled all around the world, and I have had bags that have had some rain on them. This is completely different. To have luggage this wet and the contents this destroyed and damaged; my luggage would have had to be sitting in pools of water for an extended amount of time.

I have been realistic and conservative on what I've asked for. I have dry cleaned what could be fixed, some items were fine after washing; but the bags, and the list of contents that I very carefully listed on the page explaining everything, were items that could not be repaired, cleaned or used again. Leather items water damage, down coat water damaged, two pc of luggage moldy from water damage, the wool items, the leather shoes, the lego we bought in Denmark etc. all completely destroyed.

I am asking that you please hold them accountable that they have received this information numerous times and only one time did I receive an email from them saying they were waiting on anything from me, and that was after I got you involved, only then did they reach out, and right away I resent everything again!!

Þann 17. janúar 2023 sendi SGS erindi til kvartanda. Í erindinu óskaði SGS eftir upplýsingum um hvort að kvartandi hefði tilkynnt um tjónið við komuna á flugvælinum í Vancouver á þar til gerðu eyðublaði, þ.e. P.I.R skýrsla. Í svári kvartanda kom eftirfarandi fram:

Hi, our flight was very delayed getting into Vancouver and we had to run for the last train and barely made it, so we checked Icelandic airline's website in the customs line up and it addressed the issue, please see the copy and paste from their website below.

*Already left the airport? If you have already left the airport when you notice damage to your baggage, you will need to report the damage to Icelandair via our claim form. We kindly ask that you include the original receipt for the purchase of the damaged baggage and pictures of the damage with your claim.*

*Please note that claims regarding damaged baggage must be filed via Icelandair's website within seven days from receipt of your baggage.*

We took photos from the train station of the state the exterior of the bags were in, as we were unsure of how badly the contents were damaged and we didn't know that until we

opened the baggage when we got home at 2:30 am and opened the bags and were absolutely horrified at the damage inside the bags to all of my contents and that's when we knew that the bags weren't just soaked on the outside but they had obviously been left in pools of water for extended time to have soaked through to the very inside and through-out items that had been stored inside of coats and bulky sweaters.

We took everything out and took the photos of the inside items and more photos of the bags from the inside, as we unpacked it before we did anything else. I have my fiancé as a witness and we woke my mom up to come out and look at it too. If you want a statement from those two, I'm happy to get you that. I made the claim the next morning and filled out their claim form and followed all of their instructions off their website and did that first thing that morning.

### **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 stjórnsýslulaga 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 kvartanda á grundvelli laga nr. 60/1998 um loftferðir.

#### **Ábyrgð vegna tjóns á farangri**

Til skoðunar kemur hvort að IA beri ábyrgð á tjóni á innrituðum farangri kvartanda sem varð fyrir tjóni vegna þess að vatn komst í farangur hans.

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 kallaði IA eftir upplýsingum um tilkynningu um tjón vegna skemmds farangurs. Samkvæmt gögnum málsins tilkynnti kvartandi tekki um tjónið fyrr en daginn eftir afhendingu farangursins.

Álitamál er hvort að orsakasamband sé fyrir hendi á skemmdum á farangri kvartanda og umræddum loftflutningum í máli þessu. Kvartandi hefur haldið því fram að hann hafi fyrst orðið var við farangur hans hafi orðið fyrir tjóni á lestarstöð í Vancouver. Í því samhengi kemur til skoðunar 1. mgr. 109. gr. laga um loftferðir, þar sem kveðið er á um að þegar tekið er við innrituðum farangri eða farmi án fyrirvara af hálfu viðtakanda skal talið að farangurinn eða farmurinn hafi verið óskemmdur og í samræmi við fylgibréf eða kvittun þegar heimildar skv. 2. mgr. 89. gr. og 2. mgr. 90. gr. er neytt, uns annað sannast. Samkvæmt 1. mgr. 109. gr. laga um loftferðir er því meginreglan sú að farþegar tilkynni um tjón á farangri við afhendingu hans, og verður að telja að þetta eigi sérstaklega við ef tjón er vel sýnilegt við afhendingu. Telja verður að slík tilkynning hafi verulegt sönnunargildi þegar um skemmdir á farangri er að ræða, og einkum, eins og áður sagði, þegar um augljósar skemmdir á farangri er að ræða.

Ef slík tjónstilkynning er ekki gerð strax á komuflugvelli má draga þá ályktun samkvæmt ákvæðinu að farangurinn hafi verið afhentur óskemmdur. Í málinu tilkynnti kvartandi ekki um tjón á farangri sínum á komuflugvelli í Vancouver og hefur hann því ekki lagt fram P.I.R. skýrslu við meðferð málsins.

Af þeim ljósmyndum sem sendar voru SGS undir meðferð málsins liggur fyrir að nokkuð augljóst hefði átt að vera við afhendingu, ef farangurinn var á þeim tímapunkti í því ástandi, að farangurinn hafði orðið fyrir vatnstjóni.

Með vísan til þess að P.I.R. skýrsla sem m.a. hefur þann tilgang að tryggja sönnun á að tjónið hafi átt sér stað í loftflutningi, þ.e. að orsakasamband sé fyrir hendi á milli tjóns og loftflutnings, var ekki gerð hefur SGS ekki forsendur til að staðfesta hvort að umrætt tjón á farangri kvartanda hafi átt sér stað í loftflutningi á vegum IA.

SGS hefur heldur ekki forsendur til að staðfesta þann vitnisburð sem kvartandi hefur lagt fram í máli þessu eða þá vitnisburði sem kvartandi hefur boðið að leggja fram og tekur SGS ekki afstöðu til sönnunargildis slíkra vitnisburða. Er það hlutverk dómstóla að skera úr um slíka sönnun. Bótakröfu kvartanda vegna tjóns á farangri hans er því hafnað.

### **Endurgreiðslu á útlögðum kostnaði á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004.**

Kvartandi gerði einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna Covid-19 PCR-prófs og fyrirframgreiddar bílaleigubifreiðar sem kvartandi hafði bókað í tengslum við ferð þeirra til Íslands. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verður kvartandi því að leita réttar síns fyrir slíkum kröfum á öðrum vettvangi.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfum kvartanda um skaðabætur úr hendi Icelandair vegna tjóns á innrituðum farangri á grundvelli 104. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998 er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu vegna útlagðs kostnaðar er hafnað á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig reglugerð nr. 1048/2012.

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

Reykjavík, 16. febrúar 2023

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson