

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 123/2025 vegna kvörtunar um tjón á farangri í flugi Icelandair nr. FI454 þann 25. september 2024

I. Erindi

Þann 5. janúar 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI454 á vegum Icelandair (IA) þann 25. september 2024 frá Keflavík til London. Í kvörtuninni kemur fram að hjólastóll kvartanda hafi skemmst í fluginu.

Kvartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt ákvæðum reglugerðar EB nr. 1107/2006 frá 5. júlí 2006 um réttindi fatlaðs og hreyfihamlaðs fólks sem ferðast með flugi, sbr. reglugerð nr. 475/2008 um réttindi fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga sem ferðast með flugi.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 6. janúar 2025. Í svari IA, sem barst þann 3. febrúar 2025, kom eftirfarandi fram:

Það er ekki alveg hlaupið að því að greina hvers er krafist af félaginu, úrvinnsla á kröfu kvartanda tafðist vissulega aðeins en það er búið að svara kvartanda og bjóða bætur og biðjast afsökunar á þeim óþægindum sem þetta hefur valdið. Það er kannski vert að fjalla stuttlega um afstöðu félagsins varðandi bótafjárhæðina í málinu.

Kvartanda hefur verið boðin greiðsla á 1307 sterlingspundum vegna hins skemmda farangurs. Fjárhæðin samsvarar því hámarki á fjárhæð sem flytjandi þarf að greiða vegna tjóns á farangri samkvæmt 2. mgr. 22. gr. Montreal sáttmálans, en á ferðadegi nam hámarkið 1228 SDR (upphæðin hefur breyst síðan). Farþeginn hafði ekki gefið út sérstaka yfirlýsingu eins og mælt er fyrir um í sama ákvæði og því takmarkast ábyrgðin við áðurgreint hámark.

Félagið vísar í þessu samhengi einnig til 12. gr. reglugerðar nr. 1107/2006 og 9. kafla leiðbeininga um túlkun reglugerðarinnar.

Kvartandi hefur þegar þetta er skrifað ekki veitt fjárhæðinni viðtöku með því að fylla út greiðsluhlekkinn sem sendur var í tölvupósti.

Þá er kannski vert að láta í ljós vissar efasemdir varðandi það hvort það heyri undir valdsvið Samgöngustofu að ákvarða upphæð bóta vegna skemmda á farangri, jafnvel þótt mælt sé fyrir um bætur fyrir skemmda hjólastóla í reglugerð 1107/2006. Það er

t.d. óljóst hvort um sé að ræða fjárhagslega kröfu sem leiðir af XVI. kafla laga nr. 80/2022 og þá felur almenn tilvísun 15. gr. reglugerðarinnar um að hægt sé að beina kvörtun til tilnefndra aðila samkvæmt 14. gr., vart í sér skýra heimild þess aðila til að úrskurða um fjárhæð bóta. Valdheimildir Samgöngustofu þegar kemur að því að úrskurða í málum varðandi reglugerð 261/2004 koma t.d. mun skýrar fram í lögum og reglugerðum. Annars verður ekkert fullyrt um þessa hluti og Samgöngustofa mun væntanlega taka þetta til athugunar, þ.e. ef kvörtunin snýr að bótaupphæðinni.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 3. febrúar 2025. Í svari kvartanda, dags. 26. febrúar 2025, kom fram:

IcelandAir now acknowledge that my wheelchair was damaged.

However, they continue to follow The Icelandic Transport Authority, <https://island.is/en/rights-of-passengers-with-disabilities-or-reduced-mobility> section Medicine and Mobility Aids, 'If aids are lost or damaged during the flight, the airline must compensate them in full.'

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS skera úr ágreiningi með úrskurði.

Í 12. gr. reglugerðar EB nr. 1107/2006 kemur fram að ef hjólastólar eða önnur ferlihjálpartæki eða hjálpartæki tynast eða skemmast við meðhöndlun á flugvelli eða við flutning um borð í loftfar skuli farþeginn, sem er eigandi búnaðarins, fá bætur í samræmi við ákvæði alþjóðlegra laga, laga Bandalagsins og landslaga. Reglugerðin er innleidd í íslenskan rétt með reglugerð nr. 475/2008, sem sækir stoð sína í 4. mgr. 257. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022.

SGS ber ábyrgð á eftirliti með framkvæmd reglugerðar EB nr. 1107/2006 og er heimilt að bera fram kvörtun varðandi meint brot á reglugerðinni til Samgöngustofu, sbr. 3. gr. reglugerðar nr. 475/2008 og 2. mgr. 15. gr. reglugerðar EB nr. 1107/2006. SGS tekur málið til úrskurðar samkvæmt framangreindu, sjá einnig ákvarðanir stofnunarinnar í málum nr. 2/2023 og 8/2023.

Samkvæmt 1. mgr. 2. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 gilda lögin á íslensku yferráðasvæði og um borð í íslenskum loftförum hvar sem þau eru stödd. Í 1. gr. Montreal-samningsins, sem lögfestur er í heild sem fylgiskjal með lögum um loftferðir nr. 80/2022, kemur fram að hann gildi um allan flutning á farþegum, farangri og farmi milli landa gegn greiðslu.

Um ábyrgð flytjanda á farangri er fjallað um í 18. gr. Montreal-samningsins. Samkvæmt 1. mgr. ákvæðisins er flytjandi skaðabótaskyldur vegna tjóns, sem verður þegar farmur eyðileggst eða glatast eða skemmist, aðeins ef sá atburður, sem olli því tjóni sem þannig varð, átti sér stað meðan á flutningi loftleiðis stóð. Um er að ræða hlutlæga ábyrgð flytjanda á tjóni sem kann að verða á farangri á meðan hann er í vörslu flytjanda, starfsmanna hans eða umboðsmanna.

Ábyrgð flytjanda vegna glataðs farangurs takmarkast við 1288 SDR (m.v. 25. september 2024) skv. 2. mgr. 22. gr. samningsins, vegna hvers farþega, nema farþegi hafí, þegar innritaður farangur var afhentur flytjandanum, gefið sérstaka yfirlýsingu um hagsmuni sína sem tengdir eru afhendingu á ákvörðunarstað og greitt aukagjald sé þess krafist. Ákvæðin gilda ekki ef sönnur eru færðar á að tjónið sé vegna athafnar eða athafnaleysis flytjandans, starfsmanna hans eða umboðsmanna sem er framið eða viðhaft í því skyni að valda tjóni eða sem rekja má til kæruleysis og að viðkomandi hefði mátt vita að tjón mundi sennilega hljótask af slíkri athöfn eða athafnaleysi.

Fyrir liggur að IA hefur boðið kvartanda bæt看 að fjárhæð 1288 SDR vegna tjóns á hjólastól í eigu kvartanda í flugi með IA þann 25. september 2024. SGS telur boðið í samræmi við framangreind ákvæði Montreal-samningsins, enda liggur ekki fyrir sérstök yfirlýsing af hálfu kvartanda í samræmi við 2. mgr. 22. gr. Montreal-samningsins auk þess sem upphæðin er í samræmi við auglýsingu ráðherra um fjárhæðir Montreal-samningsins nr. 1619/2024, sbr. 2. mgr. 212. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022. SGS telur rétt að mæla fyrir um skyldu IA til greiðslu bóta í úrskurðarorði.

Úrskurðarorð

Icelandair ber að greiða kvartanda skaðabætur að upphæð 1288 SDR vegna tjóns á innrituðum farangri, sbr. 2. mgr. 22. gr. Montreal-samningsins, sbr. 12. gr. reglugerðar EB nr. 1107/2006.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnsýslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar.

Reykjavík, 22. júlí 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson