

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 121/2020 vegna kvörtunar um tjón á farangri.

### I. Erindi

Þann 21. mars 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi átt bókað flug með Norwegian (NA) með flugi nr. D86490 frá Tenerife til Keflavíkur þann 27. febrúar 2020. Í kvörtun kvartanda kemur fram að innritaður farangur hans hafi orðið fyrir tjóni, þ.e. ferðataska.

Kvartandi fyllti út P.I.R. skýrslu (e. property irregularity report) á flugvellingnum í Keflavík vegna tjónsins. Kvartandi gerir kröfu um að NA greiði sér skaðabætur vegna tjóns á farangri. Kvartandi hefur lagt fram við meðferð málsins gögn sem staðfesta kaup kvartanda á ferðatöskunni og hvað sama taska kostar í dag. Kvartandi hefur lagt fram staðfestingu frá fyrirtæki sem sérhæfir sig í töskuviðgerðum þar sem staðfest er að ferðataskan var metin óviðgerðarhæf.

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi NA kvörtunina til umsagnar með þann 24. mars 2020. Í svari NA sem barst þann 23. apríl 2020 í kom eftirfarandi fram:

*„The claimant traveled with Norwegian onboard flight D86490 on 27.02.2020 from TFS to KEF. Unfortunately, her baggage was damaged, and the claimant opened a Property Irregularity Report with the reference number K\*\*\*\*\*5 upon arrival at the airport. Norwegian received a claim from the claimant through our webpage on 28.02.2020. We act in accordance with international regulations pertaining to airlines' limited liability for damaged baggage. In these instances, we can cover against documentation of the age and value of the damaged baggage, by reducing the purchase price by 20%, and 10% for each additional year.*

*In case there is no documentation provided for the damaged baggage, we have a maximum compensation of 500 NOK. In this case, none of the requested documentation was provided, so a refund of 6900 ISK, equal to 500 NOK, was authorised.*

SGS sendi kvartanda umsögn NA til athugasemda þann 28. apríl 2020. Í svari kvartanda sem barst þann 30. apríl kom fram eftirfarandi:

*„Í svari frá Norwegian kemur fram að engin skjöl hafi fylgt kvörtuninni en það er rangt. Ég sendi með skýrsluna frá Keflavíkurflugvelli sem er stimpluð af Töskuviðgerðinni um*

*að hún sé óviðgerðarhæf, sjá viðhengi. Einnig sendi ég með ábyrgðarskýrteinið fyrir töskunni þar sem kemur fram hvenær hún var keypt og gerð hennar, sjá viðhengi.*

*Ég á því miður ekki lengur kvittunina fyrir töskunni (ótrúlegt ef ætlast er til þess) en einfalt er að fletta henni upp og sjá verð.“*

Þann 30. apríl sl. sendi SGS erindi til NA þar sem stofnunin vísaði til þess að kvartandi hafi þegar lagt fram staðfestingu á því að ferðataskan var metin óviðgerðarhæf og ábyrgðarskýrteini sem staðfestir aldur töskunnar. Í svari NA sem barst þann 5. júní kom fram eftirfarandi:

*„Thanks for your message - I hope you are well.*

*I am afraid it is not possible for us to deviate from our policy in this instance, due to the fact that no sales receipt or confirmation of the value of our customer's baggage has been provided. A link will not suffice. We aim to treat all of our customers equally and this being the case, we simply cannot make an exception to this standard. I hope this further clarifies our position and wish you a good day.”*

### **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 Samgöngustofu, 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. laga um loftferðir, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

Um ábyrgð flytjanda á farangri er fjallað í 104. gr. laga um loftferðir. Samkvæmt 1. mgr. 104. gr. laganna 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.

Svo sem fram er komið felur 1. mgr. 104. gr. laga um loftferðir í sér hlutlæga ábyrgðarreglu, þ.e. skaðabótaskylda flytjanda án sakar á tjóni því sem innritaður farangur kann að verða fyrir meðan hann er í vörslu flytjanda, starfsmanna hans eða umboðsmanna. Hagræði tjónþola sem af því leiðir er að hann þarf einungis að sýna fram á að hin hlutlæga ábyrgðarreгла eigi við og orsakatengsl, en þarf ekki að sýna fram á að önnur hlutlæg skilyrði skaðabótaábyrgðar séu fyrir hendi svo til skaðabótaábyrgðar flytjanda komi. Kvartandi hefur lagt fram tjónaskýrslu sem staðfestir að ferðataskan hafði orðið fyrir skemmdum þegar kvartandi fékk töskuna aftur í sína vörslu á Keflavíkurflugvelli. Þar með hefur kvartandi uppfyllt tilkynningarskyldu sína samkvæmt 2. mgr. 109. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998. NA hefur ekki mótmælt því að bera

skaðabótaábyrgð á tjóni kvartanda, heldur varðar ágreiningurinn í málinu fjárhæð þeirra skaðabóta sem flugrekanda ber að greiða kvartanda vegna umrædds tjóns á farangri.

Í umsögn flugrekanda var kvartanda boðið að þiggja skaðabætur að fjárhæð NOK 500. Einnig tilgreindi flugrekandinn að framangreint boð væri hans hæsta boð og vísaði því til stuðnings að í samningsskilmálum NA er kveðið á um takmarkaða ábyrgð á farangri þegar farþegar geta ekki framvísað nauðsynlegum gögnum vegna kröfu um skaðabætur. Kvartandi hefur bæði framvísað við meðferð málsins staðfestingu á því að ferðataskan sé óviðgerðarhæf og ábyrgðarskírteini sem fylgdi með kaupum á ferðatöskunni. Staðhæfing flugrekanda sem er að finna í umsögn stenst því ekki skoðun og telur SGS að kvartandi hafi lagt fram öll nauðsynleg gögn svo hægt sé að leggja mat á raunverulegt farangurstjón kvartanda.

Ábyrgðartakmarkanir sem þessar hafa því ekki gildi við úrlausn þessa máls enda segir í 2. mgr. 111. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998 að ógildur sé sá áskilnaður eða fyrirvari sem miðar að því að leysa flytjanda undan ábyrgð eða kveði á um frekari ábyrgðartakmarkanir en þá sem greinir í Montreal-samningnum eða loftferðarlögum nr. 60/1998. Að öllu framangreindu virtu getur SGS ekki litið til framangreindra skilmála við úrvinnslu þessa máls og byggir þar af leiðandi ákvörðun sína á grundvelli laga um loftferðir nr. 60/1998 og reglum settum með stoð í þeim lögum.

Kvartandi hefur gert kröfu um að NA greiði sér skaðabætur vegna tjóns á farangri. Við meðferð málsins byggði kvartandi á að sama ferðataska kosti NOK 2.299 á heimasíðu framleiðanda ferðatöskunnar. Samkvæmt 2. mgr. 108. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998 er ábyrgð flugrekanda þegar staðfest er að farangur eyðileggst takmörkuð við SDR 1.150. Ljóst er að upphæð kröfu kvartanda nær ekki þeirri fjárhæð og kemur takmörkun á bótaskyldu á þeim grunni því ekki til skoðunar. Í umsögn NA sem barst þann 23. apríl 2020 segir að félagið byggi á reiknireglu fyrir farangur þar sem lækka skuli andvirði töskunnar um 20 prósent eftir fyrsta árið og 10 prósent því til viðbótar fyrir hvert ár eftir fyrsta árið frá kaupum. Miðað sé við kaupverð töskunnar. Ábyrgðarskírteinið var gefið út þann 4. ágúst 2017 sem leiðir til þess að ferðataskan var um það bil 30 mánaða gömul á tjónsdegi. Kvartandi hefur ekki andmælt reiknireglu NA og hefur SGS ekki athugasemdir við hana og verður því byggt á henni. Með vísan til þess skal draga 40 prósent frá því kaupverði sem tilgreint er á heimasíðu framleiðanda fyrir ferðatösku af þessari gerð enda hefur NA ekki andmælt því að það sé andvirði töskunnar. Kaupverðið var NOK 2.299 og að frádregnum 40 prósentum er andvirðið NOK 1.379. Miðgengi NOK gagnvart ISK á tjónsdegi, þ.e. 27. febrúar 2020 var samkvæmt opinberri skráningu Seðlabankans 13,573. Með hliðsjón af framangreindu ber NA að bæta tjón á innrituðum farangri kvartanda að fjárhæð ISK 18.965.

### *Ákvörðunarrorð*

Norwegian skal greiða kvartanda skaðabætur að fjárhæð ISK 18.965 vegna tjóns á innrituðum farangri, sbr. 104. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis 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 30. desember 2020

Aron Freyr Jóhannsson

Andri Rúnar Gunnarsson