

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 12/2019 vegna kvörtunar um tjón vegna farangurstafar.

### I. Erindi

Þann 26. september 2017 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi og eiginkona hennar ferðuðust á vegum Travel Services (TS) þann 6. september 2017 með flugi QS2011 frá Keflavík til Las Palmas. Innritaður farangur kvartanda tafðist og skilaði sér ekki til fyrr en 3 dögum eftir komu kvartanda til Rómar, eða 9. september.

Í kvörtuninni kemur fram að QS hafi boðið kvartanda bætur að fjárhæð 25 evrur.

Kvartandi hefur lagt fram ljósrit af greiðslukvittunum að fjárhæð 119,95 Evrur vegna kaupa á fatnaði og öðrum nauðsynjavörum.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu útlagðs kostnaðar samkvæmt framlögðum greiðslukvittunum.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi TS kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 10. október 2017. Þann 12. október 2017 barst svar TS. Í svarinu kemur fram að TS synji bótaábyrgð með vísan til gr. 12.4b í flutningsskilmálum sínum þar sem kvörtun kvartanda þar ekki með sér kvittun fyrir töskunni, svokallaðan töskumiða. Kvartandi ítrekaði kvörtun sína dags. 13. október 2017 með vísan til þess að mistök starfsmanna á Keflavíkurflugvelli hafi valdið því að slíkur miði var ekki til staðar er lítur að töskunni. TS var send ítrekun kvartanda til umsagnar dags. 16. október 2017. TS ítrekaði fyrri afstöðu sína með tölvupósti dags. 30. október 2017. Kvartandi rökstuddi afstöðu sína frekar í tölvupósti dags. 31. október 2017 þar sem vísað var til þess að skv. 2. mgr. 17. gr. samnings um samræmingu nokkurra reglna varðandi loftflutninga milli landa bæri flugrekandi eingöngu ábyrgð á tjóni sem verður um borð í flugvél eða þegar farangur er í umráðum flugrekanda. Vísaði TS til þess að félagið teldi að sönnun hefði ekki tekist að umrædd taska hafi verið í umráðum félagsins þegar hún týndist. Var bótaábyrgð því hafnað en kvartanda boðnar 25 evrur til málamynda. Kvartandi hafnaði tilboðinu og lagði fram frekari gögn með tölvupósti dags. 1. nóvember. Meðal gagna var yfirlýsing starfsmanns IGS að taskan hafi ekki verið merkt fyrir mistök þar sem kvartandi var í 10 manna hóp. Þessi gögn voru send af kvartanda til TS dags. 3. nóvember 2017 og þann 7. nóvember 2017 ítrekaði TS fyrri afstöðu.

### 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. loftferðalaga, 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 Samgöngustofu tekin afstaða til ábyrgðar TS á tjóni vegna farangurstafar.

Um ábyrgð flytjanda á tjóni sem verður af völdum tafa í flutningi á farangri er fjallað í 106. gr. loftferðalaga þar sem fram kemur að flytjandi ber ábyrgð á tjóni sem verður af völdum tafa í flutningi á farpegum, farangri og farmi eða vegna þess að flutningi hefur verið flýtt.

Þá er í 108. gr. loftferðalaga sérstaklega fjallað um takmarkanir á ábyrgð flytjanda og kemur þar fram að ábyrgð flytjanda vegna þess að farangur tefst skuli takmörkuð við 1.150 SDR nema farþegi hafi sérstaklega tilgreint þá hagsmuni sem tengdir eru við afhendingu farangurs á ákvörðunarstað.

Samgöngustofa bendir á að sönnun fyrir tjóni á grundvelli áðurgreindra ákvæða er ekki formbundin og getur ekki einskorðast við framvísun töskumiða. Sé tjónþola unnt að sanna að tjón falli undir ákvæðin með öðrum aðferðum þá er slík sönnun fullnægjandi.

Samgöngustofa bendir á að þrátt fyrir ákvæði 106. gr. og 108. gr. loftferðalaga gildir eftir sem áður á grundvelli almennra skaðabótareglna að tjónþola ber skylda til að sanna tjón sitt sem og að honum ber eftir fremsta megni að takmarka það.

Í þessu tilviki er ljóst að það voru mistök starfsmanna sem leiða til þess að ekki er töskumiði á tösku kvartanda, sbr. áðurgreindan tölvupóst starfsmanns IGS. TS hefur ekki vísað til sjónarmiða sem réttlæta að kvartandi sé látinn bera hallann af þessum mistökum flugrekandans eða fyrirtækja sem sinna þjónustu fyrir hann. Með vísan til tölvupóstsins og framkominna upplýsinga er það álit Samgöngustofu að kvartandi hafi með fullnægjandi hætti fært sönnur á að taskan hafi tafist meðan hún var í umráðum TS eða fyrirtækja sem sinntu þjónustu fyrir félagið. TS er að því leyti bótaskyld fyrir því tjóni sem kvartandi getur fært sönnur á.

Kvartandi hefur í máli þessu lagt fram gögn til stuðnings kröfu sinni sem sýna kostnað vegna kaupa á skóm og aðgangi að þvottahúsi til að þrifa föt að fjárhæð 119,95 EUR. Kvartandi krefst endurgreiðslu kostnaðar á grundvelli framlagðra gagna.

TS hefur ekki véfengt kostnaðinn sem kvartandi gerir kröfu um. Jafnframt er það álit Samgöngustofu að kostnaðurinn sé hófsamur og eðlilegur í ljósi dagafjölda án aðgengis að farangri.

Rétt er að geta þess að niðurstaða þessi hefur engin áhrif á hugsanleg réttindi TS til endurkröfu eða annarra bótaréttinda í tengslum við þetta mál.

### **Ákvörðunarorð**

Kvartandi á rétt á bótum frá Travel Services að fjárhæð 119,95 evrur.

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

Reykjavík, 27. maí 2019

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Aron Freyr Jóhannsson  
lögfræðingur