

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 180/2019 vegna kvörtunar um tjón á farangri

### I. Erindi

Þann 30. júlí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað flug með WOW, þ.e. flug WW463 og WW173 frá Brussel til Los Angeles (LAX) með millilendingu í Keflavík þann 27. apríl 2018. Í kvörtun kvartanda kemur fram að innritaður farangur hans hafi orðið fyrir tjóni, þ.e. skemmdir voru á barnarúmi kvartanda. Quartandi sendi með kvörtun sinni ljósmynd máli sínu til stuðnings.

Quartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð 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.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Quartandi tiltók í kvörtun sinni að hann hafi ekki fundið starfsmenn WOW á flugvellingum í Los Angeles þrátt fyrir að hafa leitað lengi af þjónustuborði á vegum flugfélagsins á flugvellingum. Jafnframt tiltók quartandi í kvörtun sinni að WOW hafi hafnað kröfu kvartanda á þeim forsendum að hann hafi ekki tilkynnt um tjónið við komu sína á flugvellingum.

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 2. ágúst 2018. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 4. september 2018 kom fram eftirfarandi:

*„Quartandi lagði inn kvörtun í farangurskerfi WOW air. Í kvörtuninni kom í ljós að quartandi hafi ekki gert skýrslu upp á flugvelli við komu. Það liggja því engin gögn fyrir um að skemmdin hafi átt sér stað í umræddu flugi miðað við þær myndir sem liggja fyrir af farangrinum, liggur einnig ljóst fyrir að farangrinum var ekki pakkað inn með fullnægjandi hætti. Honum var til að mynda ekki pakkað í neinn hlífðarbúnað, svo sem bóluplast eða harðspjalda tösku. Þar sem engin skýrsla var gerð upp á flugvelli og farangrinum var pakkað með ófullnægjandi hætti þá hafnar WOW air bótaskyldu.“*

Samgöngustofa sendi kvartanda umsögn WOW til athugasemda þann 4. september 2018 með tölvupósti. Í svari kvartanda sem barst Samgöngustofu þann 5. september 2018 ítrekaði quartandi að ekki hafi verið hægt að tilkynna um tjónið við komuna á flugvellingum þar sem engan starfsmann WOW var þar að finna og jafnframt hafi starfsmaður WOW staðfest við móttöku á farangri kvartanda fyrir umræddan flutning að hann væri nægjanlega vel pakkaður.

### 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. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga 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.

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

Álitaefnið í þessu máli er tvíþætt, annars vegar varðandi neitun WOW um að leyfa kvartanda að fylla út svokallaða P.I.R skýrslu svo hann gæti tilkynnt um tjónið og hins vegar hvort að WOW beri skaðabótaábyrgð á tjóni kvartanda.

Varðandi fyrrnefnda álitaefnið þá ber að líta til 2. mgr. 109. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 en þar er kveðið á um tilkynningu á tjóni á innrituðum farangri og er mælt fyrir um að tilkynna beri tjón í síðasta lagi sjö dögum eftir viðtöku á innrituðum farangri. Í 3. mgr. sömu greinar segir að sérhver tilkynning skal gerð skriflega og með sannanlegum hætti innan tilgreindra tímafresta. Kvartandi sendi WOW tilkynningu um tjón sitt þann 28. apríl, þ.e. fjórum dögum eftir tjónsdag. Í því samhengi ber að líta til dóms Evrópudómstólsins í máli nr. C-258/16 Finnair Oyj gegn Keskinäinen Vakuutusyhtiö þar sem farangur tjónspola varð fyrir tjóni. Tjónspoli tilkynnti ekki um tjónið á flugvellinum og fyllti því ekki út tjónaskýrslu á flugvellinum heldur tilkynnti tjónspoli tjónið símleiðis samdægurs. Dómstóllinn taldi að tilkynningarskyldan um tjón hvíldi ávallt á tjónþola. Dómstóllinn tók því næst til skoðunar hvort að tilkynning tjónþola símleiðis fullnægði skilyrðum 3. mgr. 31. gr. Montreal-samningsins um skriflega tilkynningu. Dómstóllinn áleit að túlka ætti Montreal-samninginn í samræmi við það sem kveðið væri á um í 3. gr. hans, en þar segir að eitt af meginmarkmiðum sáttmálans væri neytendavernd og ljóst að samningurinn næði ekki markmiði sínu ef hugtakið „skrifleg tilkynning“ væri látið sæta þröngri lögskýringu og því skipti engu máli í því samhengi hvort að tilkynnt væri um tjón símleiðis eða skriflega á pappír. Kvartandi gerði ítrekaðar tilraunir til að tilkynna tjón til WOW innan tímafrest sem kveðið er á um í 3. mgr. 109. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 en án árangurs. Með vísan til þess sem að framan greinir er það mat Samgöngustofu að WOW hafi borið að taka við tilkynningu kvartanda.

Um ábyrgð flytjanda á farangri er fjallað um í 104. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998. 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. Ábyrgð flytjanda vegna glataðs farangurs takmarkast við 1.150 SDR skv. 2. mgr. 108. gr. laganna, nema ásetningur eða stórfellt gáleysi flytjanda eða einhverra þeirra sem hann ber ábyrgð á sé sannaður. Svara ákvæði 104. gr. og 108. gr. loftferðalaga til 2. mgr. 17. gr. og 22. gr. Montreal-samningsins.

Varðandi síðarnefnda álitaefnið, þ.e. hvort að flugrekandi beri ábyrgð á tjóni kvartanda ber að skoða 1. mgr. 104. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998, sem er hlutlæg ábyrgðarregla, 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 ábyrgðarregla eigi við og orsakatengsl, en þarf ekki að sýna fram á að önnur hlutlæg skilyrði skaðabótaábyrgðar séu fyrir hendi svo til skaðabótaábyrgðar flytjanda komi. WOW hefur hafnað ábyrgð á tjóni kvartanda sökum þess að hann hafi ekki tilkynnt um tjónið við komu hans á flugvellið í Los Angeles (LAX) og þar með sýnt fram á að orsakatengsl væru fyrir hendi á milli flutningsins og umrædds tjóns. WOW benti á í svari sínu að þar sem engin skýrsla var gerð á flugvellið og farangrinum var pakkað með ófullnægjandi hætti þá hafnar félagið bótaskyldu. Álitamál er því hvort að orsakasamband sé fyrir hendi á tjóni kvartanda og umræddum loftflutningum. Kvartandi hefur haldið því fram að það hafi verið ómögulegt fyrir hann að tilkynna um tjón sitt á flugvellið. Kvartandi tiltók í kvörtun sinni að hann hafi ekki fundið þjónustuborð á vegum WOW á flugvellið í Los Angeles (LAX) og af þeim ástæðum hafi kvartandi ekki getað tilkynnt tjón sitt. Að mati Samgöngustofa þarf ávallt að tilkynna um tjón á farangri áður en haldið er útaf flugvelli til að sýna fram á orsakatengsl á milli tjóns og flutnings. Kvartandi hefur ekki sýnt fram á að það haf verið ómögulegt fyrir hann að tilkynna um tjón sitt á flugvellið í Los Angeles. Hér þykir rétt að benda á skilmála WOW en þar kemur fram eftirfarandi:

„If you receive your checked baggage at the airport of your arrival and it is damaged, it is imperative that you file a report at the airport. Please note that if you leave the airport without filing a report, it is assumed that your bag arrived in good condition.“<sup>1</sup>

Með vísan til þess sem að framan greinir þykir ekki sannað orsakasamband í samræmi við fyrrgreind lagaákvæði og því hefur kvartanda ekki tekist að færa sönnur á því að tjón á farangri hans megri rekja til flutnings á vegum WOW þann 27. apríl 2018. Bótakröfu kvartanda er því hafnað.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi WOW air vegna tjóns á farangri er hafnað.

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

Reykjavík 10. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson

---

<sup>1</sup> <https://wowair.us/travel-info/damaged-baggage/>