

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 245/2019 vegna kvörtunar um tjón á farangri

### I. Erindi

Þann 9. október 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með WOW air með flugi WW423 frá Lyon til Keflavíkur þann 1. október 2018. Í kvörtun kvartanda kemur fram að innritaður farangur hans hafi orðið fyrir tjóni, þ.e. skemmdir voru á ferðatösku kvartanda. Kvartandi sendi Samgöngustofu með kvörtun sinni myndir af ferðatöskunni, vitnisburð sem staðfestir að taska kvartanda hafi skemmst í flutningnum á leið til Íslands frá Frakklandi og afrit af samskiptum kvartanda við WOW air og þjónustuaðila félagsins á Keflavíkurflugvelli.

Kvartandi gerir kröfu um að höfnun WOW air á tilkynningu kvartanda um tjón á farangri hans verði talin óréttmætt og að félaginu verði gert að taka tilkynningu kvartanda sem barst WOW air þann 2. október 2018 gilda og að WOW air verði látið bera skaðabótaábyrgð á tjóni á farangri kvartanda.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Kvartandi tiltók í kvörtun sinni að þegar hann var kominn út á bílastæði við Flugstöð Leifs Eiríkssonar og var að fara setja ferðatösku sína í bifreið þá hafi hann fyrst tekið eftir skemmdum á ferðatöskunni. Þann 2. október 2018, þ.e. næsta dag hafði kvartandi samband við fulltrúa WOW og óskaði eftir því að fá að tilkynna tjón sitt til félagsins og þann 3. október leitaði hann til þjónustuaðila WOW á Keflavíkurflugvelli eftir að félagið hafði synjað kvartanda um að taka tjónsbeiðni hans til meðferðar. Þjónustuaðili WOW á Keflavíkurflugvelli og WOW neituðu að gera kvartanda aðgengilegt að fylla út svokallaða P.I.R. skýrslu (e. property irregularity report) sem veitir kvartanda tjónsnúmer. Kvartandi hafði því ekki tök á að fylla út með fullnægjandi hætti tjónseyðublað WOW um tjón á farangri þar sem áskilnaður er gerður um tjónsnúmer á eyðublaðinu svo það sé tekið gilt.

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 9. september 2018. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 11. október 2018 kom fram eftirfarandi:

*„Það liggur fyrir að kvartandi gerði ekki skýrslu upp á flugvelli við komu þegar hann sagðist gera sér grein fyrir því að farangur hans hafi orðið fyrir skemmdum. Að auki sést að myndir sem bárust með erindi kvartanda, voru ekki teknar á bílastæði Keflavíkurflugvallar þegar kvartandi segist hafa áttað sig á því að taskan hafi orðið fyrir skemmdum.“*

*Ómögulegt er að skera úr því hvort taskan hafi orðið fyrir skemmdum í loftflutningum eða eftir að farangurinn var komin í umráð kvartanda svo sem við flutning farangurs frá Keflavíkurflugvelli.*

Í 1. mgr. 31. gr. Montreal Sáttmálans er að finna löglíkindareglu sem fjallar um afhendingu innritaðs farangur. Þar segir að sé farangur afhentur án þess að farþegi geri athugasemdir við ástand hans megi ganga út frá því að farangurinn hafi verið afhentur í fullnægjandi ástandi. Þessi regla hefur verið lögfest í lög nr. 60/1998 um loftferðir en hana má finna í 1. mgr. 109. gr. laganna þar sem segir að þegar tekið sé við innrituðum farangri án fyrirvara af hálfu viðtakanda **skal** talið að farangurinn hafi verið óskemmdur.

Þar sem kvartandi gerði enga slíka athugasemd og fyllti ekki út skýrslu á flugvellinum eins og öllum farþegum stendur til boða að gera, höfnum við því kröfu kvartanda.“

Samgöngustofa sendi kvartanda umsögn WOW til athugasemda þann 12. október 2018 með tölvupósti. Í svari kvartanda sem barst samdægurs kom fram eftirfarandi:

„Fjögur vitni eru af atvikinu þar sem kvartandi uppgötvar tjónið við flugstöð Leifs Eiríkssonar og fylgja staðfestingar frá þeim hjálagt. Þar kemur fram að ferðataskan skemmdist í flugi WOW air og ómögulegt sé að hún hafi skemmt á leið frá komusal og að bifreið sem staðsett var við flugstöð Leifs Eiríkssonar, þar sem samferðamenn voru samferða frá komusal og að bifreið, en bifreiðin flutti samferðarmennina fjóra til Reykjavíkur. Alls eru því fimm vitnisburðir um atvik máls.

Kvartanda var gert ómögulegt að tilkynna um tjónið, sbr. fyrirliggjandi gögn. Er hann var kominn út úr flugstöðinni uppgötvast tjónið og ekki var möguleiki að fara aftur inn í komusal til að tilkynna þar um tjónið. Kvartandi reyndi bæði samdægurs og dagana þar á eftir að tilkynna WOW air um tjónið, bæði á vefsíðu félagsins og með samtölum og tölvupóstum við starfsmenn þess, en kvartanda var gert það ómögulegt vegna starfshátta flugfélagsins.

Varðandi athugasemd í umsögn WOW air þess efnis að ljósmyndir af ferðatöskunni séu ekki teknar á bílastæði Keflavíkurflugvallar vísast til fyrirliggjandi vitnisburða. Ljósmyndir þær er fylgja kvörtun sýna fram á tjónið, en eiga ekki að vera til sönnunar um tímasetningu um það hvenær tjónsins varð vart enda ekki gerður áskilnaður um myndatökur á bílastæði Keflavíkurflugvallar í 2. mgr. 109. gr. loftferðalaga nr. 60/1998.

Fyrir liggur að taskan skemmdist í flutningum WOW air, að starfshættir WOW air gera það að verkum að ómöguleiki er fyrir hendi að tilkynna um tjónið á vefsíðu félagsins eða með öðrum hætti, að starfshættir WOW air fara gegn lögum og að WOW air ber að bæta tjónið.“

### 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 fyrrnefnda 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 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. 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 tjónpola. Dómstóllinn tók því næst til skoðunar hvort að tilkynning tjónpola símleiðis fullnægði skilyrðum 3. mgr. 31. gr. Montreal-samningsins um skriflega tilkynningu. Dómstóllinn áleit svo með þeim rökstuðningi 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 þessa 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 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. Svára 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 tjónpola 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 að bera ábyrgð á tjóni kvartanda sökum þess að hann hafi ekki tilkynnt um tjónið strax við komu á Keflavíkurflugvelli og þar með sýnt fram á að orsakatengsl væru fyrir hendi á milli flutningsins og umrædds tjóns. Félagið benti á í svari sínu að ómögulegt væri að skera úr því hvort taskan hafi orðið fyrir skemmdum í loftflutningum eða eftir að farangurinn var komin í umráð kvartanda svo sem við flutning farangurs frá flugvellingum. Álitamál er því hvort að orsakasamband sé fyrir hendi á tjóni kvartanda og umræddum loftflutningum. Kvartandi hefur haldið því fram að hann hafi fyrst orðið var við tjón á farangri sínum þegar hann var á bílastæði á Keflavíkurflugvelli og hefur hann lagt fram vitnisburði þess til staðfestingar. Samgöngustofa hefur í þessu máli ekki forsendur til að staðfesta þá vitnisburði sem kvartandi hefur lagt fram í máli þessu og tekur Samgöngustofa því ekki afstöðu í þessari ákvörðun til sönnunargildi þeirra vitnisburða sem kvartandi lagði fram máli sínu til stuðnings. Er það hlutverk dómstóla að skera úr um slíka sönnun. Bótakröfu kvartanda vegna tjóns á farangri hans 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 17. apríl 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson