

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 64/2019 vegna kvörtunar um tjón á farangri

I. Erindi

Þann 5. janúar 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvarbandi). Kvarbandi átti bókað flug með WOW air með flugi WW131 21. október 2017. Í kvörtun kvarbanda kemur fram að innritaður farangur hans hafi orðið fyrir tjóni, þ.e. skemmdir voru á barnakerru kvarbanda.

Kvarbandi fer fram á að WOW air verði látið bera skaðabótaábyrgð á tjóni á farangri kvarbanda.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 5. janúar 2018. Þann 29. janúar 2018 óskaði WOW eftir frekari upplýsingum um hvernig barnakerrunni var pakkað inn. Þann 3. febrúar 2018 sendi Samgöngustofa tölvupóst til kvarbanda þar sem var óskað eftir frekari upplýsingum um hvernig barnakerrunni var pakkað inn. Í svari kvarbanda sem barst þann 5. febrúar 2018 tiltók kvarbandi að hún hafi að sinni bestu vitund gengið réttilega frá barnakerrunni og að hún ætti einungis myndir sem voru teknar eftir að búið var að taka barnakerruna upp og reyna festa hana á barnabílstól sem ekki var lengur hægt vegna skemmda sem umrædd kerra hafði orðið fyrir.

Með tölvupósti dags. 24. ágúst 2018 óskaði Samgöngustofa eftir nánari upplýsingum frá kvarbanda um tjónið, þ.e. að fá myndir af tjóninu, frekari lýsingu á tjóni kvarbanda, upplýsingar um hvernig kerrunni var pakkað inn, upplýsingar um hvenær og hvernig tjónið var tilkynnt til flugrekanda, hvort að kvarbandi hafi fyllt út tjónaskýrslu á flugvellinu og að lokum að fá að mati kvarbanda fjárhæð tjónsins og útskýringu á því hvernig sú fjárhæð var fengin. Samgöngustofa tiltók í tölvupósti sínum að óskað var eftir framangreindum upplýsingum innan fjögurra vikna og að ef svör hafa ekki borist að þeim tíma liðnum kann stofnunin engu að síður að taka ákvörðun í málinu. Jafnframt vakti Samgöngustofa athygli á því að ef kvarbandi færði ekki fram sönnun fyrir tjóni sínu gæti stofnunin ekki ákvarðað um bótaskyldu af hálfu flugrekanda.

Þann 8. mars 2019 sendi Samgöngustofa ítrekun til kvarbanda um að senda stofnunni þær upplýsingar sem Samgöngustofa óskaði eftir í tölvupósti sem sendur var til kvarbanda þann 24. ágúst 2018. Engin frekari svör bárust frá kvarbanda.

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 stjórnisýslulaga 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 WOW á farangri kvartanda á grundvelli laga nr. 60/1998 um loftferðir.

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. 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.

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 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. Samkvæmt 2. málslíð 1. mgr. 104. gr. getur flytjandi einungis takmarkað ábyrgð sína ef og að því leyti sem tjón á farangri má rekja til eðlislægra galla eða ástands farangurs.

Álitaefni þessa máls snýr að ábyrgð WOW á tjóni á farangri kvartanda. Samkvæmt 2. málslíð 1. mgr. 104. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998 getur flytjandi takmarkað ábyrgð sína ef og að því leyti sem tjón á farangri má rekja til eðlislægra galla eða ástands farangurs. Í þeim tilvikum er farþegar óska eftir bótum vegna tjóns á farangri er almenna meginreglan sú að farþegar þurfa að sýna fram á tjón sitt. Kvartandi varð ekki við beiðni Samgöngustofu um nánari skýringar og hefur stofnunin því ekki forsendur til að meta kostnaðinn sem grundvöll bótakröfu á hendur WOW. Það hvílir eftir sem áður á tjónþola sú skylda að sanna tjón sitt í samræmi við meginreglur skaðabótaréttar. Er það mat Samgöngustofu að kvartandi hafi ekki með fullnægjandi hætti sýnt fram á tjón sitt. Með hliðsjón af framangreindu er kröfu kvartanda um skaðabætur vegna tjóns á farangri hafnað.

Ákvörðunarorð

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

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, 9. ágúst 2017

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson