

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 43/2021 vegna kvörtunar um tjón á farangri.

I. Erindi

Þann 7. janúar 2021 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi ferðaðist með flugi Wizz Air (WA) nr. W61167 frá Katowice til Keflavíkur þann 10. ágúst 2020.

Í kvörtun kvartanda kemur fram að innritaður farangur hans hafi orðið fyrir tjóni í flutningnum.

Við meðferð málsins lagði kvartandi fram P.I.R skýrslu (e. property irregularity report) sem gerð var á flugvellingum í Keflavík til sönnunar á að farangur kvartanda hafi orðið fyrir tjóni.

Kvartandi tilkynnti WA um tjón á innrituðum farangri hans þann 12. ágúst 2020. Þar með uppfyllti kvartandi tilkynningarskyldu sína samkvæmt 2. mgr. 109. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998.

Í farangri kvartanda voru fimm lítrar af ólífuoilú og kom fram í kvörtuninni að álílatið sem olían var geymd í, hafi sprungið í flutningnum með þeim afleiðingum að farangur kvartanda, bæði raftæki og föt, hafi orðið fyrir talsverðu tjóni.

Kvartandi sendi með kvörtuninni myndir af þeim verðmætum sem urðu fyrir tjóni í flutninginum.

Kvartandi fer fram á skaðabætur vegna tjóns á farangri á grundvelli laga um loftferðir nr. 60/1998, 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

SGS sendi WA kvörtunina til umsagnar þann 25. janúar 2021. Erindið var ítrekað þann 23. febrúar og 8. mars. Í svari WA sem barst þann 10. mars kom fram eftirfarandi:

„In regards to the bag damage case with reference 2101404 , we are really sorry to hear of this unfortunate situation. I would like to point out that all passengers accept our General Conditions of Carriage when completing their booking, in which the following is stated:

14.3.2. IF THE CHECKED BAGGAGE CONTAINS ANY OF THE FOLLOWING ITEMS:

a. cash, securities;

b. jewelry, precious metal, precious and semi-precious stones; 21

- c. computer, camera, video camera, cellular phone and any other electronic or technical appliances and their accessories;
 - d. official, business or private documents;
 - e. travel or other identity documents;
 - f. keys;
 - g. liquid;**
 - h. medicine;
 - i. perishable items.
 - j. pieces of art and fine arts;
 - k. items listed in paragraph
- 14.3.1. WE WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR ANY DELAY, LOSS, OR DAMAGE TO SUCH ITEMS.

In light of the above, no compensation for bag damage is due in this case.“

SGS sendi kvartanda umsögn WA til athugasemda þann 10. mars 2021. Engin frekari svör bárust frá kvartanda.

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 stjórnáskilnaða 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.

Samkvæmt 1. mgr. 86. gr. laga um loftferðir gildir ákvæði X. kafla laganna um allan flutning í loftfari á farþegum, farangri og farmi gegn greiðslu.

Um ábyrgð flytjanda á farangri er fjallað um í 104. gr. laga um loftferðir. Samkvæmt 1. mgr. ákvæðisins 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. Í 2. málslíð 1. mgr. kemur þó fram að flytjandi er ekki ábyrgur ef og að því leyti sem tjón á farangri má rekja til eðlislægra galla eða ástands farangurs.

Álitaefni máls þessa snýr að ábyrgð WA á tjóni farangurs kvartanda sem varð vegna þess að olíuútlát sem var í innrituðum farangri hans sprakk og eyðilagði annan farangur einnig.

Það er mat SGS að í þeirri ráðstöfun að pakka 5 lítrum af olíu í innritaðan farangur hafi verið fólgin talsverð áhætta þannig að umrætt tjón megi rekja til ástands farangurs, sbr. 104. gr. loftferðalaga nr. 60/1998.

Þess til viðbótar ber að geta þess að í 107. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 er heimild til að lækka skaðabætur eða fella þær niður ef sá sem fyrir tjóninu varð hafi sjálfur verið valdur eða samvaldur af því.

Það er því einnig mat SGS að kvartandi verði að bera ábyrgð á tjóni sínu sjálfur þar sem háttsemi hans að pakka umræddri olíu hafi valdið tjóninu.

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi WA vegna tjóns á innrituðum farangri kvartanda er því hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartanda um skaðabætur úr hendi Wizz air vegna tjóns á innrituðum 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, 30. nóvember 2021

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson