

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 18/2014 vegna kvörtunar um tapaðan farangur.

I. Erindi

Þann 6. september 2013 barst Samgöngustofu kvörtun frá A. Kvartandi hafði ásamt unnustu sinni ferðast á vegum Heimsferða með flugfélaginu Orbest til Barcelona með ætlaðri heimkomu 5. maí 2013. Taskan týndist á leiðinni og hefur ekki skilað sér síðan.

Atvik málsins eru nánar reifuð í kvörtuninni. Þar kemur fram að eftir heimkomu hafi kvartandi sett sig í samband við Heimsferðir og óskað eftir aðstoð vegna töskunnar. Hafi honum verið bent á eyðublað vegna tapaðs farangurs sem hann fyllti út og sendi með ábyrgðarpósti til Orbest. Nokkrum vikum síðar hafi hann fengið svar þar sem óskað var eftir reikningsnúmeri svo unnt væri að leggja inn á hann bætur. Í kjölfarið voru lagðar inn á hann 550 evrur. Kvartandi telur það þó ekki fullnægjandi bætur.

Kvartandi fer fram á að fá töskuna ásamt innihaldi bætt að fullu. Kvörtuninni fylgdu nánari upplýsingar um töskuna og innihald hennar sem listað var upp hvert og eitt. Telur kvartandi að tjón hans nemi 363.890 kr.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi Orbest kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 23. október sl. Daginn eftir barst svar frá Orbest þar sem fram kemur að þeir telji málinu lokið af sinni hálfu. Þar sem innihald töskunnar hafi ekki verið sérstaklega tilgreint við innritun telji þeir sig hafa bætt kvartanda tjón sitt með fullnægjandi hætti.

Umsögn Orbest var sent kvartanda til athugasemda með tölvupósti þann 24. október sl. Athugasemdir bárust samdægurs þar sem kvartandi ítrekað að hann teldi 550 evrur ekki rétta upphæð og hann teldi málinu því ekki lokið. Í öðrum tölvupósti, sendum 25. október sl. benti kvartandi á að tilgreint væri í Montreal samningnum að 1131 SDR sé hámarksupphæð fyrir týndan farangur.

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 Oberst á farangri kvartanda á grundvelli laga nr. 60/1998 um loftferðir og reglugerðar 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.

Um ábyrgð flytjanda á farangri er fjallað í 104. gr. loftferðarlaga og 10. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Samkvæmt 1. mgr. 104. gr. 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. 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.

Svo sem fram er komið felur 1. mgr. 104. gr. loftferðalaga 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.

Kvartandi fer fram á bætur vegna glataðs farangurs. Fyrir liggur að ferðataska kvartanda týndist þegar hún var í vörslu Oberst og hefur hún ekki skilað sér. Það er mat Samgöngustofu að hin glataða ferðataska falli undir hlutlæga bótaábyrgðarreglu 1. mgr. 140. gr. loftferðalaga og að Oberst beri ábyrgð á því. Oberst hefur greitt 550 evrur en hafnað frekari bótaskyldu á þeim grundvelli að engin sönnun liggja fyrir um nánar tilgreint innihald töskunnar.

Samkvæmt framansögðu er það álit Samgöngustofu að nægilega sé komið fram að stofnast hafi til skaðabótaábyrgðar Oberst á grundvelli 1. mgr. 104. gr. loftferðalaga þegar taska kvartanda kom ekki í leitirnar. Hins vegar hefur Samgöngustofa ekki forsendur til að staðfesta hvað raunverulega var í töskunni og tekur Samgöngustofa því ekki afstöðu í ákvörðun þessari til sönnunar um innihald töskunnar og þar með upphæð rauntjóns kvartanda. Er hlutverk dómstóla að skera úr um slíka sönnun.

Er það mat Samgöngustofu að kvartandi hafi ekki fært fullnægjandi sönnur fyrir því að umræddir hafi glatast meðan farangur var í umsjá Oberst. Frekari bótaábyrgð kvartanda vegna glataðra muna úr farangri er því hafnað.

Ákvörðunarorð

Oberst ber skaðabótaábyrgð vegna glataðrar tösku skv. 1. mgr. 140. gr. loftferðalaga nr. 60/1998.

Kröfu kvartanda um frekari bætur vegna glataðra muna úr 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 11. mars 2014

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Magnús Dige Baldursson