

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 77/2023 vegna glataðs farangur og skemmda á farangri í flugi nr. Vueling nr. VY8560 þann 7. janúar 2022.

I. Erindi

Þann 30. mars 2022 barst Samgöngustofa (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Vueling (VY) nr. VY8560 þann 7. janúar frá Barselóna til Keflavíkur.

Ágreining þessa máls má rekja annars vegar til þess að innritaður farangur kvartanda varð fyrir tjóni í loftflutningi á vegum VY og hins vegar sökum þess að innritaður farangur kvartanda skilaði sér aldrei til Keflavíkur. Farangurinn er því glataður í skilningi, sbr. 3. mgr. 104. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998.

Kvartendur fylltu út P.I.R skýrslu (e. property irregularity report) á Keflavíkurflugvelli vegna tjóns þeirra.

Við meðferð málsins sendu kvartendur upptalningu á þeim verðmætum sem voru í ferðatöskunni sem glataðist. Samkvæmt kvartendum nemur fjárhæð tjóns þeirra u.þ.b. 811.700 kr. Þau verðmæti sem kvartendur tiltóku að voru í ferðatöskunni sem glataðist eru eftirfarandi:

1. Nike skór nýtt 18.000 kr.
2. Black fine Christmas dress 30.000 kr ársgamall.
3. Two cosmetic bags with: day cream, wrinkle cream, make-up, perfume, powder, powder brush, mascara, eye pencils, eye shadows, bæði nýtt og sirka 6.mánaða samtals: 65.000 kr.
4. Men's cosmetic: aftershave, cream, shaver, nýtt og innan við 6.mánaða, samtals: 24.000 kr.
5. Red Nike trousers nýtt 95evrur 13.500kr.
6. Blue Nike trousers 3 mánaða 19.900kr.
7. Red Nike sweater nýtt 19.900 kr.
8. Blue Nike sweater nýtt 29.900 kr.
9. Nike trainers nýtt 25.000 kr.
10. Football soccer shoes nr. 39 nýtt 22.000 kr.
11. Football soccer shoes nr. 40 nýtt 22.000 kr.
12. Football soccer shoes nr. 31 nytt 16.000 kr.
13. Four wool underwear for skies 2 mánaða ull×4 54.000kr.
14. Primaloft jacket black nýtt 9.000 kr.
15. 4 t-shirts Nike 1 nýtt 12.000 kr.
16. Black JD sport sneakers nýtt 20.000 kr.
17. Fishing gear clothing nýtt 60.000 kr.
18. 2×mens jeans nýtt 15.000 kr.

19. Female underwear pants nýtt 8.000 kr.
20. 4x female bra nýtt og nýlegt 30.000kr.
21. Man's underwear 6 mánaða 8.000 kr.
22. 3 jewellery items (from uno de'50) 2 x keypt uti- 22.000 kr. og eitt er sirka 1 árs 15.000 kr.
23. Female accessories-silver 15.000 kr.
24. Goretex cycling jacket (yellow and black) nýtt 118 evrur- 16.500 kr.
25. Cycling parts nýtt 80evrur - 12.000 kr.
26. Nike socks nýtt 2x4.000 kr.
27. Pyjamas female nýtt 8.000 kr.
28. Pyjamas male 4.000 kr.
29. Nike running jacket and Nike running pants black 17.000 kr.
30. Molo kids jacket keyptur i jan'22 15.000 kr.
31. Molo kids mono keyptur i jan'22 18.000 kr.
32. Jacket from carhartt kids nýtt 12.000 kr.
33. Carhartt hoodie 13.000 kr.
34. Set of soccer training clothes for 12-14 year old nýtt 16.000 kr.
35. Barcelona soccer clothes nýtt 16.000 kr.
36. Chicago Bull's hoodie black nýtt 14.000 kr.
37. Soccer leg protection nýtt 6.000 kr.
38. Leather ski gloves brown nýtt 7.000 kr.
39. Black ski gloves nýtt 7.000 kr.
40. Ski socks nýtt 4.000 kr.
41. Ski knit-hat nýtt 7.000 kr.
42. Scarfs nýtt 10.000 kr.
43. Neck-Buffs nýtt 5.000 kr.
44. Kids underwear nýtt og nýlegt 15.000 kr.
45. Kids sweater pink nýtt 9.000kr.
46. Taskan sjálf er 2 ára. Stór svört og kostaði um það bil 25. - 30.000 kr.

Við meðferð málsins sendu kvartendur til SGS myndir af þeim verðmætum sem urðu fyrir tjóni. Samkvæmt þeim upplýsingum sem er að finna í P.I.R. skýrslu frá Keflavíkurflugvelli vegna skemmdar á farangri kemur fram að taskan hafi verið rifin við komuna til Keflavíkur og hún hafi þolað mikið vatnstjón sem hafi leitt til þess að föt í töskunni urðu fyrir skemmdum.

Við meðferð málsins hefur VY gengist við því að farangur kvartenda glataðist og að farangur þeirra hafi orðið fyrir skemmdum í loftflutningi á vegum flugrekandans. VY bauð kvartendum skaðabætur að fjárhæð 50 EUR vegna skemmda á farangri og 496,11 EUR vegna ferðatöskunnar sem glataðist.

Kvartendur höfnuðu boði flugrekandans. Kvartandi gerir kröfu um skaðabætur vegna fjárhagslegs tjóns á grundvelli laga um loftferðir nr. 60/1996 og Montreal-samningnum.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina VY til umsagnar með tölvupósti þann 30. mars 2022. Í svari VY sem barst þann 16. maí 2022 kom eftirfarandi fram:

We would like to inform you that we have sent two links to the email [...] through which the claimant will access a chatbot in order to register his bank details so the wire transfers will be automatically processed for the following amounts:

50€ for the damaged luggage claim with PIR KEFVY11845

496,11€ for the lost luggage claim with PIR KEFVY11844

Í svari kvartenda við boði VY um bætur sem barst þann 20. maí 2022 kom eftirfarandi fram:

Ég vísa í samtal okkar í morgun varðandi bóta greiðslu sem ég fékk frá Vueling. Greiðslan er fáránlega lág. Hún hljóðar upp á rúmar 75.000 kr. Ég sendi ykkur hér með kvittunina. Innihald töskunnar var mun meira eins og sjá má á innihaldslýsingu og kvittunum. Vueling kallaði eftir innihaldslýsingu fyrir löngu og ættu að hafa allar upplýsingar.

Vonandi getið þið aðstoðað mig og beðið Vueling um að leiðrétta þetta. Samkvæmt mínum útreikningum ættu þeir að bæta mér tjón upp á 300.000kr. Ekki veit ég hvort eitthvað "þak" sé á slíku í reglum Vueling, en 75.000 kr. er fáránlegt.

Þann 20. maí 2022 sendi SGS erindi til VY þar sem flugrekandinn var beðinn um að senda skýringu á boði hans um bætur vegna farangurtjóns kvartanda. Í svari VY sem barst þann 30. maí 2022 kom eftirfarandi fram:

In response to your request, we would like to inform you that [...] sent us a list of the contents of his suitcase with the documentation of his claim.

Together with the documentation provided regarding the contents of the suitcase and its weight, we have considered appropriate the payment of €496,11.

We remain at your disposal for any questions you may have in this regard and we take this opportunity to send you a cordial greeting.

Þann 23. maí 2023 sendi SGS erindi til kvartenda sem var svohljóðandi:

Í kvörtun þinni til Samgöngustofu kemur fram að nóg er til af gögnum um tjónið. Með hliðsjón af umfangi tjónsins er óskað eftir frekari lýsingu á tjóninu og ef þú átt myndir af þeim verðmætum sem urðu fyrir tjóni máttu senda okkur þær myndir.

Frekar takmarkaðar upplýsingar er að finna í PIR skýrslunni, sjá viðhengi. Við höfum ekki aðgang af þeim upplýsingum og gögnum sem farþegar senda beint til flugrekandans, í þessu tilfelli Vueling.

Í svari kvartenda við erindi SGS sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

Annarsvegjar er um týnda tösku að ræða. I henni var að varningurinn sem ég taldi upp í síðasta pósti. Flest innihald nýtt/nýlegt og því ekki til myndir af þeim varningi. Kvittanirnar staðfesta þetta.

Hinsvegar er skýrsla vegna skemmdrar tösku. Ég sendi samstarfsmanni þínum í upphafi allar kvittanir, skýrslur, samskipti við Vueling og Airport Associates sem og myndir af skemmdu töskunni og varningi sem ber að bæta. Ég sendi myndir aftur hér í viðhengi.

Þann 26. september 2022 sendi SGS fyrirspurn til kvartenda sem var svohljóðandi:

Varðandi umfang tjóns og sönnun þess hefur almennt verið talið að meginreglan í skaðabótarétti sé sú að tjónþoli þurfi að sanna umfang tjóns. Í því samhengi óskar SGS eftir því að nánari skýringu fyrir hvert atriði á listanum yfir þau verðmæti sem voru í töskunni. Í dæmaskyni má nefna hlekk á heimasíðu seljanda þar sem finna má viðkomandi vöru. Ef það er ekki í boði þá kæmi það að góðum notum að fá nánari upplýsingar um vöruna, gerð, stærð o.s.frv.

Samgöngustofa óskar einnig eftir betri myndum af þeim kvittunum sem eru í viðhengi, þar sem ekki er tilgreint búðarheiti, dagsetning eða upplausn er ekki fullnægjandi.

Jafnframt óskar Samgöngustofa eftir því að kvittanirnar séu tengdar við þau verðmæti sem eru á listanum.

Að lokum langar mig að taka fram að það gæti komið að góðum notum ef það er mögulegt. Að senda okkur skjáskot af kortayfirliti sem sýnir fram á að verðmæti sem eru á listanum hafi verið keypt í Barcelóna á tímabilinu 20. desember 2021 til 7. janúar 2022.

Þann 9. desember 2022 sendi kvartandi tölvupóst ásamt viðhengjum sem sýndu skjáskot af kvittunum og kreditkortayfirliti. Þann 17. febrúar 2023 sendi SGS erindi til kvartenda sem var svohljóðandi:

Þann 20. maí 2022 tók Samgöngustofa við kvörtun ykkar vegna glataðrar ferðatösku sem þið ferðuðust með í flugi nr. VY8560 frá Barcelóna til Keflavíkur þann 7. janúar 2020 og vegna skemmda á farangri í sama flugi. Við meðferð málsins höfðu þið framkomnu boði Vueling um skaðabætur að fjárhæð 50 EUR vegna skemmda á farangri og 496,11 EUR vegna ferðatöskunnar sem glataðist.

Eftir að Samgöngustofa hafði móttengið höfnun ykkar á boði flugrekandans sendi stofnunin samdægurs erindi til ykkar þar sem óskað var eftir útlistun á tjóni ykkar í málinu ásamt gögnum sem sýndu fram á þau verðmæti sem voru í ferðatöskunni til sönnunar á eignarhaldi ykkar á þeim verðmætum sem glötuðust með ferðatöskunni. Í svari ykkar sem barst samdægurs var að finna allar þær sömu upplýsingar og þau gögn sem finna mátti í upphaflegri kvörtun ykkar til Samgöngustofu en ekki var þar að finna gögn á borð við greiðslukvittanir eða annað sem sýndi eignarhald.

Þann 23. maí 2022 óskaði SGS eftir frekari gögnum í tengslum við tjón ykkar. Í erindi Samgöngustofu var jafnframt tekið fram að Stofnunin hefur ekki aðgang að þeim upplýsingum og gögnum sem farþegar senda beint til flugrekanda. Í þessu sambandi bendir Samgöngustofa að skv. 1. mgr. 104. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 er flytjandi ábyrgur fyrir 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. Á grundvelli almennra skaðabótareglna

ber farþega þó að sýna fram á umfang tjóns, en á grundvelli 2. mgr. 108. gr. er ábyrgð takmörkuð við [1.288] SDR á farþega.

Í svari kvartenda við erindi SGS sem barst samdægurs var að finna í viðhengi skjáskot af þeim verðmætum sem urðu fyrir skemmdum í umræddum loftflutningi. Í tölvupóstinum kom fram hvað varðar glötuðu ferðatöskuna að þær kvittanir sem höfðu vera sendar stofnuninni við meðferð málsins sönnuðu tjón kvartenda. Engar nýjar kvittanir bárust í þeim tölvupósti í tengslum við tjón ykkar vegna ferðatöskunnar sem glataðist. Samgöngustofa gat ekki lesið út úr þeim kvittunum sem sendar voru að þær tengdust þeim hlutum sem taldir höfðu verið upp sem hefðu verið í töskunni. Sem dæmi var um að ræða skjáskot úr heimabanka og ógerningur að sjá hvaða færsla átti við hvaða hlut. Í þeim kvittunum var einnig að finna eina kvittun á öðru nafni en kvartenda í máli þessu (sjá viðhengi), auk þess sem fjárhæðir á greiðslukvittunum pössuðu ekki við fjárhæð krafna.

Í því skyni að reyna að skýra málið sendi Samgöngustofa þann 26. september 2022 til ykkar númeraðan lista uppsettan af stofnuninni yfir þau verðmæti sem þið tiltókuð við meðferð málsins að hafi verið í ferðatöskunni sem glataðist. Í erindinu óskaði Samgöngustofa eftir nánari skýringu yfir þau verðmæti sem voru á listanum og benti stofnunin á í dæmaskyni að senda hlekk á heimasíðu seljanda þar sem finna mætti þau verðmæti sem voru á listanum. Ef það væri ekki í boði þá kæmi það að góðum notum að fá nánari upplýsingar um vöruna, gerð, stærð o.s.frv. Að lokum óskaði Samgöngustofa eftir betri myndum af þeim kvittunum sem höfðu verið sendar til SGS við meðferð málsins þar sem ekki var tilgreind nafn verslunar, dagsetning eða þar sem upplausn var ekki fullnægjandi ásamt því að óskað var eftir að kvittanirnar væru tengdar við þau verðmæti sem var að finna á númeraða listanum.

Í svari ykkar sem barst þann 9. desember 2022 bárust 59 viðhengi sem voru aðallega skjáskot úr einkabanka og kvittanir. Ekkert af þeim viðhengjum var skýrt sérstaklega til að lýsa frekar uppruna þess eða gerð tilraun til að tengja viðhengin við þau verðmæti sem er að finna á listanum yfir tjón ykkar vegna töskunnar. Einnig voru mörg skjáskotin sem var að finna í viðhengi ólesanleg vegna lítillar upplausnar.

Með hliðsjón af framangreindu og líkt og áður segir ber tjónþola að sanna umfang tjóns. Á grundvelli fyrirliggjandi gagna getur Samgöngustofa ekki að svo stöddu ákvarðað umfang tjónsins, þar sem þið hafið að mati stofnunarinnar ekki sýnt fram á þið hafið orðið fyrir því tjóni sem þið haldið fram í kvörtun ykkar. Gera verður kröfu um að gögn sem sýni fram á kostnað við kaup á þeim vörum sem þið haldið fram að hafi glatast, séu skýr, auðlesanleg og augljóslega sé tenging á milli greiðslukvittunar og umræddrar vöru.

Telur Samgöngustofa tilefni til að bjóða kvartendum enn á ný að skýra þau 59 viðhengi sem send voru stofnuninni í tölvupósti þann 9. desember 2022 og tengja viðhengin við þau verðmæti sem er að finna á númeraða listanum sem Samgöngustofa sendi kvartendum þann 26. september 2022. Að öðrum kosti sér Samgöngustofa ekki aðra leið en að hafna kröfu ykkar um frekari bætur frá Vueling vegna tjóns ykkar vegna glataðs farangur.

Enginn frekari svör bárust frá kvartendum við meðferð málsins.

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 þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Samgöngustofa bendir á að þar sem atvik kvörtunarinnar gerast í tíð eldri loftferðalaga nr. 60/1998, fer um málið eftir þeim lögum þótt ný lög um loftferðir nr. 80/2022 hafi tekið gildi á Íslandi. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði þágildandi laga og stjórnáskilgáttalaga og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. laganna, 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 SGS tekin afstaða til ábyrgðar VY á farangri kvartanda á grundvelli laga nr. 60/1998 um loftferðir.

Samkvæmt 1. mgr. 1. gr. laga um loftferðir gilda lögín á íslensku yfirráðasvæði og um borð í íslenskum loftförum hvar sem þau eru stödd. 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 nr. 60/1998. 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. 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 1.288 SDR skv. 2. mgr. 108. gr. laganna, nema ásetningur eða stórfellt gáleysi flytjanda eða einhverra þeirra sem hann ber ábyrgð á sé sannaður.

Í ljósi þess að ágreiningur aðila hefur ekki verið jafnaður er með þessari ákvörðun SGS tekin afstaða til ábyrgðar VY á tjóni kvartanda.

Kvartendur lögðu fram P.I.R skýrslu með kvörtun þeirra til SGS sem staðfestir að bæði ferðataska sem kvartendur innrituðu í loftflutningi frá Barselóna til Keflavíkur þann 7. janúar 2022 á vegum VY glataðist og að önnur ferðataska sem kvartendur innrituðu í flugið varð fyrir skemmdum.

Það ber þó að líta til þess að á grundvelli almennra skaðabótareglna ber tjónþola skylda til þess að sanna umfang tjóns.

Í því skyni að reyna að skýra málið sendi Samgöngustofa þann 26. september 2022 til kvartenda númeraðan lista uppsettan af stofnuninni yfir þau verðmæti sem kvartendur tiltóku við meðferð málsins að hafi verið í ferðatöskunni sem glataðist. Í erindinu óskaði SGS eftir nánari skýringu yfir þau verðmæti sem voru á listanum.

Á grundvelli fyrirbyggjandi gagna í máli þessu hefur SGS ekki séð sér fært að ákvarða umfang tjónsins vegna glataðs farangurs, þar sem kvartendur, hafa að mati stofnunarinnar ekki sýnt fram á að hafa orðið fyrir því tjóni sem haldið er fram í kvörtun þeirra. Gera verður þá kröfu um að gögn sem sýni fram á kostnað við kaup á þeim vörum sem haldið er fram að hafi glatast, séu skýr, auðlesanleg og augljóslega sé tenging á milli greiðslukvittunar og umræddrar vöru.

Varðandi tjón farþega vegna skemmda á farangri hefur stofnunin einungis mótttekið myndir af þeim verðmætum sem eiga að hafa orðið fyrir tjóni í umræddum loftflutningi. Engar kvittanir eða önnur gögn hafa verið lögð fram af hálfu kvartenda til að sýna fram á raunverulegt verðmæti þeirra verðmæta sem urðu fyrir skemmdum.

Með vísan til framangreinds er það mat Samgöngustofu að kvartendur hafa ekki fært fram fullnægjandi sönnur fyrir umfangi á tjóni sínu.

Ákvörðunarorð

Kvartendur eiga ekki rétt á frekari bótum til viðbótar þeirri fjárhæð sem Vueling hefur boðist til að greiða vegna skemmda á farangri og glataðs farangurs.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 28. júní 2023

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson