

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 124/2018 vegna kvörtunar um þjófnað á farangri

I. Erindi

Þann 21. júlí 2017 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (Kvartandi). Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi átt bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW635 frá Tenerife til Keflavíkur þann 24. júní 2017. Taska kvartanda barst ekki við komu hans til Keflavíkur. Kvartandi fékk töskuna þann 28. júní 2017 og kom þá í ljós að verðmætum hafði verið stolið úr henni.

Í kvörtun kvartanda fylgdi með listi yfir þau verðmæti sem vantaði í töskuna við afhendingu hennar, þau verðmæti eru eftirfarandi:

- Lilac pastel frosting nail polish -
- Mint green pastel frosting nail polish
- Maroon nail polish
- H&M nail polish dryer
- Black V neck with pink writing on left side from Lefties
- TopShop Metallica black t-shirt
- Bershka cut out distressed t-shirt in the colours pink and purple with the letters 'Positive' in white
- Light pink Metallica t-shirt Pull&Bear
- Bershka hair mist
- Bershka perfume
- 6 Korean brand name sheet masks
- 2 Nivea peel off masks
- Pair of black high top original skater vans
- Lush Grease lightning
- Lush Tea Tree Mist
- Hair dye Burgundy InstaColor
- Hair dye Blue InstaColor
- 2 Ettang clay masks
- Nike Metcon
- Stradivarius leather jacket
- Puma hoodie
- Nike sport top
- Nike sport thighs
- Swimsuit from Speedo
- Nike cap
- Maracan oil
- Watch Thomas Sapó

Kvartandi kveður tjónið nema EUR 1.464 og krefst skaðabóta vegna hinna stolnu muna.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 2. ágúst 2017. Þann 17. ágúst 2017 barst svar frá WW þar sem fram kom eftirfarandi:

„ Í gögnum frá kvartanda er ekki að finna neina sönnun fyrir því að þeir hlutir sem haldið er fram að hafi verið stolið hafi í raun verið í farangrinum né hvert verðmæti þeirra er.

WOW air er því ómögulegt að leggja mat á bótaskyldu félagsins að svo stöddu. Það ber þó að taka það fram WOW air ber ekki ábyrgð á verðmætum hlutum s.s. skartgripum eða úrum. Í skilmálum WOW air er tekið skýrt fram að slíkir hlutir skuli ekki vera í innrituðum farangri farþega.“

Umsögn WW var send kvartanda til athugasemda með tölvupósti þann 18. ágúst 2017. Kvartandi benti á í svari sínu að hann væri ósáttur með að WW bæri ekki ábyrgð á farangri í sinni vörslu og að hann hafi tilgreint verðmæti þess sem stolið var í kvörtun sinni. Kvartandi tiltók einnig í svari sínu að það væri ekkert sem benti til þess að WW hafi framkvæmd innanhús rannsókn hjá sér vegna kvörtunar kvartanda eða óskað eftir upplýsingum um málið hjá flugvöllinum á Tenerife þar sem kvartandi taldi að verðmætin úr tösku hans hafi verið tekin með ófrjálsri hendi. Enn fremur tiltók kvartandi að hann væri virkilega ósáttur með skilningsleysi WW í málinu.

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 Ícelandair 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. loftferðalaga 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 stölinna muna úr farangri. WW hefur hafnað bótaskyldu á þeim grundvelli að ekki hafi verið sýnt fram á að umrædd verðmæti hafi verið í töskunni til að byrja með.

Samgöngustofa hefur í þessu máli ekki forsendur til að staðfesta hvað raunverulega var í töskunni og tekur Samgöngustofa því ekki afstöðu í þessari ákvörðun til sönnunar um innihald hennar og þar með upphæð meints tjóns kvartanda. Er það hlutverk dómstóla að skera úr um slíka sönnun. Bótakröfu kvartanda vegna glataðra muna úr farangri er því hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um bætur vegna glataðra muna úr 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 20. desember 2018

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson