

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 6/2014 vegna kvörtunar um þjófnað á farangri

I. Erindi

Þann 19. október sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi átt bókað flug með Icelandair (IA) FI455 frá London Heathrow til Keflavíkur þann 30. mars 2013. Að sögn kvartanda barst taska hans honum ekki við komu til Keflavíkur en hann fékk hana senda til sín daginn eftir. Hins vegar hafi þá töluvert af munum vantað í töskuna. Í kvörtuninni er tekið fram hvaða muni vantaði. Um er að ræða:

- Myndbandsupptökuvél Sony HVR Z1E
- Tvö batterí fyrir þá vél
- 5m XLR hljóðsnúra
- Sehnheizer K6 hljóðnemi
- Rotta fyrir hljóðnemann (vindblocker)
- Haldari fyrir hljóðnemann
- Stutt xlr snúra
- Leatherman vasahnifur
- Kenko ljósmælir
- Ljósmyndataska
- Mamiya 645 filmu ljósmyndavél
- 45mm Mamiya linsa
- 80mm Mamiya linsa
- 35-70mm zoom linsa fyrir Practika myndavél
- Polarizer filter
- Flask
- Nokkrar filmur bæði 135 formatt og 120 formatt

Kvartandi kveður tjónið nema 600.000 krónum og krefst skaðabóta vegna hinna stolnu muna.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 23. október sl. Síðar sama dag barst svar frá IA þar sem eftirfarandi kemur fram:

„Í þessu einstaka máli höfum við enga staðfestingu á því hvað var í raun í þessum ákveðna innritað farangri og það gerir okkur ekki ábyrg þó svo að farþegi segi að eitthvað hafi vantað sem ekki er hægt að staðfesta á neitt hátt.

Þar sem þjónaður er brot á almennum hegningarlögum er farþega bent á að tilkynna það til viðkomandi lögreglu yfirvalda sem ættu þá að taka málið til frekari rannsóknar.

Samkvæmt Montreal Convention 1999 er ekki skilgreint að flugfélög beri sérstaka ábyrgð á þjófnaðarmálum, eingöngu tilgreint Loss, damage or delay -- Pilferage og Theft er hvergi nefnt og

tengist það líklega því að sönnunarbyrgð er erfið og það myndi jú vera í hendi farþega að færa sönnur á því að einhverjir hlutir hafi verið í tösku og síðan horfið.

Að sanna það er augljóslega erfiðleikum bundið en breytir því ekki að sá sem gerir kröfu á annan þarf samkvæmt almennum kröfurétti að sýna fram á að krafa sé réttmæt og raunveruleg.“

Umsögn IA var send kvartanda til athugasemda með tölvupósti þann 23. október sl. Engar athugasemdir hafa borist og lítur Samgöngustofa því svo á, að kvartandi hafi engar frekari athugasemdir fram að færa.

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 stjórnarsýslulaga 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 Icelandair 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 tjónpola 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 stolinna muna úr farangri. IA hefur hafnað bótaskyldu á þeim grundvelli að ekki hafi verið sýnt fram á að umræddir munir hafi yfirleitt tapast.

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 töskunnar og þar með upphæð rauntjóns 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 innanríkisráðuneytis 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 13. mars 2014

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Magnús Dige Baldursson