

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 189/2019 vegna kvörtunar um tjón á farangri.

### I. Erindi

Þann 1. ágúst 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi átt bókað flug með WOW með flugi nr. WW110 frá New York til Keflavíkur þann 19. júlí 2018. Í kvörtun kvartanda kemur fram að innritaður farangur hans hafi orðið fyrir tjóni, þ.e. Apple tölvuskjár. Kvartandi tilkynnti um tjónið strax á flugvellinum við móttöku á farangri sínum og fyllti út tjónaskýrslu þess til staðfestingar. Kvartandi sendi Samgöngustofu með kvörtun sinni mynd af tölvuskjánum, tjónaskýrsluna og kvittun að fjárhæð USD 59.99 sem sýnir að kvartandi greiddi sérstakt gjald fyrir flutning á innrituðum sérfarangri (e. special equipment)

Kvartandi gerir kröfu um að WOW greiði sér skaðabætur sem nemur andvirðis tölvuskjásins. Kvartandi hefur lagt fram við meðferð málsins kvittun sem sýnir fram á andvirði tölvuskjásins.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 1. ágúst 2018. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 6. september 2018 í kom eftirfarandi fram:

*„Kvartandi gerir kröfu um skaðabætur vegna skemmda á tölvuskjá sem hann flutti með WOW air. Skjárinn var fluttur sem innfluttur farangur á vegum WOW air. WOW air ítrekar að um mjög viðkvæman tölvuskjá var að ræða sem var aðeins búið að pakka inn í einfaldan plastpoka sem veita enga vörn fyrir venjulegri meðhöndlun hans í flutningi með flugvél. Allur farangur verður fyrir venjulegu hnjaski og ber farþegum því að pakka þeim inn með hliðsjón af eðli hlutarins. Hér var um viðkvæman tölvuskjá að ræða sem var langt frá því að vera pakkað inn með fullnægjandi hætti. Það er alfarið skylda farþega að pakka farangri sínum með fullnægjandi hætti. Það hvílir engin skylda á WOW air að ganga úr skugga um að öllum farangri sé pakkað inn með fullnægjandi hætti. Þetta er skýrt tekið fram í skilmálum WOW air:*

#### 8.4 Packing Conditions

All baggage should be packed in accordance with our packing conditions published on our website, but always in such a way where it can withstand normal luggage handling and where damage will not occur during transport. Certain items are not designed for air travel and needs extra protection such as skis, golf equipment, music instruments, baby stroller, car seats, bicycles. It is your responsibility to properly pack your luggage and provide the baggage with the extra protection it needs. Each passenger is solely responsible for packing their luggage in such a way that the contents cannot be damaged. This varies between items and what kind of protection they may require.

*Í Montreal sáttmálanum segir einnig að flugrekendur beri ekki ábyrgð á skemmdum á farangri sem er að rekja til ástands farangurs eða eðlislægra galla. Hér ítrekar WOW air að um var að ræða viðkvæman tölvuskjá sem var ekki pakkað inn með fullnægjandi hætti. Sé viðkvæmum tölvuskjá ekki pakkað inn með fullnægjandi hætti eru allar líkur á því að hann verði fyrir skemmdum við flutning á honum. Það er einnig tekið skýrt fram á skilmálum WOW air að farþegar skuli ekki hafa sem innritaðan farangur, verðmæta hluti s.s. tölvur.*

#### 8.5.4 Notice of baggage liability limitation

(a) For flights that do not include a point of origin or destination in the United States and the booking was not made on the US website, you must not include in your Checked Baggage fragile objects, perishable or valuable objects, such as money, jewellery, precious metals, keys, laptop computers and precious stones, money, security documents, briefcases and attach cases with alarms installed, medicines, medical

*Í ljósi ofangreinds, hafnar WOW air allri skaðabótaskyldu vegna skemmda á umræddum og viðkvæmum tölvuskjá.“*

Samgöngustofa sendi kvartanda umsögn WOW til athugasemda þann 10. september 2018 með tölvupósti. Frekari svör bárust ekki 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. 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. laga um loftferðir, 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 WOW air á farangri kvartanda á grundvelli laga nr. 60/1998 um loftferðir.

Um ábyrgð flytjanda á farangri er fjallað í 104. gr. laga um loftferðir. Samkvæmt 1. mgr. 104. gr. laganna 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 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. Einnig er fjallað um í 2. mgr. 108. gr. laganna að framgreint hámark á tjónsábyrgð flytjanda gildi ekki ef farþegi hafi við innritun farangurs sérstaklega tilgreint þá hagsmuni sem tengdir eru við afhendingu farangurs á ákvörðunarstað og greitt umkrafið aukagjald, og gildir þá hið tilgreinda verðmæti sem hámark á ábyrgð flytjanda, nema hann sanni að raunverulegir hagsmunir hafi verið minni. 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. laga um loftferðir 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.

Álitaefni þessa máls snýr að ábyrgð WOW Air á tjóni á farangri kvartanda. Samkvæmt 2. málslíð 1. mgr. 104. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998 getur flytjandi takmarkað ábyrgð sína ef og að því leyti sem tjón

á farangri má rekja til eðlislægra galla eða ástands farangurs. Í áliti WOW vegna kvörtun kvartanda benti félagið á að um viðkvæman tölvuskjá hafi verið að ræða sem ekki hafi verið pakkað inn með fullnægjandi hætti og því bæri félagið ekki ábyrgð á tjóni kvartanda. Ljóst er að kvartandi greiddi sérstakt gjald vegna flutnings á umræddum tölvuskjá og á reikningi vegna þessa flutnings kemur fram að greitt sé fyrir „Special Equipment / Odd size“ og má því ætla að WOW hafi talið að tölvuskjánum hafi verið nægjanlega vel pakkað fyrir flutning í ljósi þess að flugfélagið innritaði farangur kvartanda í því ástandi sem hann afhenti flugfélaginu hann.

Í umsögn WOW benti félagið á að það bæri ekki skaðabótaábyrgð á farangri kvartanda á grundvelli þeirra ábyrgðartakmarkana sem fram koma í skilmálum félagsins sem finna má m.a. á heimasíðu þess. Þær ábyrgðartakmarkanir hafa það að markmiði að undanskilja félagið ábyrgð á ýmsum munum, þ. á m. raftækjum. Ábyrgðartakmarkanir sem þessar hafa ekki gildi við úrlausn þessa máls enda segir í 2. mgr. 111. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998 að ógildur sé sá áskilnaður eða fyrirvari sem miðar að því að leysa flytjanda undan ábyrgð eða kveði á um frekari ábyrgðartakmarkanir en þá sem greinir í Montreal-samningnum eða loftferðarlögum nr. 60/1998. Að öllu framangreindu virtu getur Samgöngustofu ekki litið til framangreindra skilmála við úrvinnslu þessa máls og byggir ákvörðun sína á grundvelli laga um loftferðir nr. 60/1998 og reglum settum með stoð í þeim lögum.

Kvartandi hefur gert kröfu um að WOW greiði sér skaðabætur sem nemur andvirði tölvuskjásins. Kvartandi hefur lagt fram kvittun sem sýnir að tölvuskjárinn var keyptur þann 10. desember 2014 og kostaði hann þá ISK 299.995. Eins og áður hefur komið fram þá ber flytjandi ábyrgð á tjóni sem verður ef innritaður farangur skemmist eða eyðileggst ef tjónsatburðurinn á sér stað í loftfari, eða meðan innritaður farangur er í vörslum flytjanda, starfsmanna eða umboðsmanna, sbr. 1. mgr. 104. gr. laga um loftferðir. WOW bar því ábyrgð á innrituðum farangri kvartanda og hefur WOW ekki sýnt fram á að tjónið megi rekja til eðlislægra galla eða ástands farangurs, sbr. 2. málslíðar 1. mgr. 104. gr. laga um loftferðir. Kvartandi hefur lagt fram tjónaskýrslu sem staðfestir að tölvuskjárinn var skemmdur á Keflavíkurflugvelli og þar með hefur hann uppfyllt tilkynningarskyldu sína samkvæmt 2. mgr. 109. gr. laga um loftferðir. Með hliðsjón af framangreindu er það niðurstaða Samgöngustofu að WOW air beri að bæta tjón á innrituðum farangri kvartanda.

Ábyrgð flytjanda vegna þess að farangur eyðileggst 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. Einnig er fjallað um í 2. mgr. 108. gr. laganna að framagreint hámark á tjónsábyrgð flytjanda gildi ekki ef farþegi hafi við innritun farangurs sérstaklega tilgreint þá hagsmuni sem tengdir eru við afhendingu farangurs á ákvörðunarstað og greitt umkafið aukagjald, og gildir þá hið tilgreinda verðmæti sem hámark á ábyrgð flytjanda, nema hann sanni að raunverulegir hagsmunir hafi verið minni. Ljóst er samkvæmt gögnum málsins að kvartandi hafi greitt sérstakt aukagjald fyrir flutning á umræddum tölvuskjá en ekki hafi verið sérstaklega tilgreint hvaða verðmæti væri um að ræða og lögð fram staðfesting þess efnis til flugfélagsins og að mati Samgöngustofu gildir því það hámark sem tilgreint er í 2. mgr. 108. gr. loftferðalaga við úrvinnslu þessa máls. Ábyrgð flytjanda vegna glataðs farangurs takmarkast við 1.150 SDR samkvæmt 2. mgr. 108. gr. loftferðalaga nr. 60/1998.<sup>1</sup> Miðgengi SDR á tjónsdegi, þ.e. 19 júlí 2018 var samkvæmt opinberri skráningu Seðlabankans SDR 150.99, þ.e. ISK 173.639. Með hliðsjón af framangreindu ber WOW air að bæta tjón á innrituðum farangri kvartanda að fjárhæð ISK 173.639.

---

<sup>1</sup> Gengi miðast við gengið á [www.sedlabanki.is](http://www.sedlabanki.is) þann 20. júní 2018, SDR 153.46.

## **Ákvörðunarorð**

WOW air ber að greiða kvartanda bætur að fjárhæð ISK 173.639 vegna tjóns á innrituðum farangri kvartanda.

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 16. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson