



## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 2/2013 vegna kvörtunar um glataðan farangur og skemmd á ferðatösku.

### I. Erindi

Þann 17. janúar sl. barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun frá A og B vegna glataðs farangurs og skemmda á ferðatösku. Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi átt bókað flug með Icelandair (IA) FI644 frá Washington til Keflavíkur þann 6. janúar sl. Að sögn kvartenda voru þau með pappakassa aukalega umfram leyfilegan fjölda af tösukum og vildu fá að senda hann til Íslands með Icelandair Cargo. Kvartendum hafi hins vegar verið tilkynnt af starfsmanni í innritun að IA væri ekki með „Cargo“ þjónustu. Kvartendum hafi þó eftir nokkuð þref verið boðið að senda kassann gegn því að greiða 120 dollara aukalega. Kvartendur hafi samþykkt það enda engar aðrar leiðir í boði. Kvartendur hafi verið spurðir um hvað væri í kassanum og svarað því til að það væri jólaskraut og óhreinn fatnaður. Að sögn kvartenda var stærsta ferðastaka þeirra tekin til hliðar og þeim tjáð að taskan yrði skráð sem aukahlutur, ekki kassinn, en engar skýringar hafi verið gefnar á því og kvartendum einfaldlega sagt að þetta yrði að vera svona.

Taskan hafi hins vegar ekki skilað sér á leiðarenda og kvartendur ekki fengið hana fyrr en 5 dögum síðar og þá skemmda auk þess sem vantað hafi í hana eftirtalda hluti; tvö 100 ml. Dömuilmvötn af tegundinni: Sun, moon and stars, eitt 90 ml. Deep red dömuilmvatn frá Hugo Boss, eitt 75 ml. Energise herrailmvatn frá Hugo Boss, svarta dömuhandtösku úr leðri, kvenmannsgrifflur úr leðri með loðkraga, svartan kvenhatt með blómi á hliðinni, svartan dömubol með pallíettum, stóra augnskuggapallettu með um 20 augnskuggum, bleikan stúlkubol.

Krefjast kvartendur bóta vegna tafa á farangri, skemmda á ferðatösku og glataðra muna úr farangri.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 30. janúar sl. Síðar sama dag barst svar IA þar sem eftirfarandi kemur fram:

*„Hluti þessarar kvörtunar snýr að kröfu farþega og tilkynningu um að það hafir verið stolið úr farangri.*

*Það hafa þó ekki verið færðar sönnur á að það hafi í raun átt sér stað, né að það hafi gerst er farangur var í umsjá Icelandair.*

*Kröfu hefur því verið hafnað en lofað að málið muni verða tekið upp aftur ef að sýnt verði fram á að starfsmenn sem tengjast Icelandair beint séu á einhvern hátt tengdir málinu. Enn fremur er vísað í*

*Montreal Convention um að þar sé hvergi nefnt beinum orðum að flugfélög beri ábyrgð ef farþegar tilkynni þjófnað út farangi. Þar er eingöngu talað um Delay, Damaged og Loss, en það er ekki nefnt einu orði á Theft eða Pilferage sem er augljóslega ekki sama skilgreining og Loss.“*

Umsögn Icelandair var send kvartanda til athugasemda með tölvupósti, dags. 30. janúar sl. Síðar sama dag bárust athugasemdir kvartanda. Í athugasemdum sínum taka kvartendur fram að skýrt sé í þeirra huga að umrædd taska hafi verið í umsjá IA á Dulles flugvelli þar til hún hafi borist kvartendum 5 dögum síðar. Á þeim tíma hafi taskan verið algerlega týnd samkvæmt þeim upplýsingum sem kvartendur hafi fengið frá IA. Skráningarkerfi innritaðs farangurs hafi ekki verið nýtt sem skyldi því taskan hafi aldrei verið skráð. Taskan hafi að endingu fundist hjá Turkish Airlines á flugvöllinum í Washington. Kvartendur viti ekki hvernig hún hafi endað þar og geti ekki fært nokkrar haldbærar sannanir um það hver hafi tekið ófrjálsri hendi úr töskunni hluta af eigum þeirra. Að sögn kvartanda var þeim tjáð af IA að þeir þyrftu að tilkynna stolna muni úr farangri til lögreglu. Jafnframt hafi þeim verið tjáð af IA að félagið myndi skoða að endurgreiða þá 120 dollara sem greitt hafi verið fyrir töskuna gegn afhendingu kvittunar.

Að sögn kvartanda hafi þeim verið tjáð af lögreglu, eftir að hafa tilkynnt málið þangað, að lögreglan hefði enga leið til að rannsaka málið.

Hvað varðar fullyrðingu IA þess efnis að flugrekendur beri ekki ábyrgð á þjófnaði skv. Montreal samningnum vísa kvartendur til 1. mgr. 104. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 en þar kemur fram að flytjandi sé 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. Taka kvartendur fram að hluti af farangri þeirra hafi glatast meðan hann var í umsjá IA eða samstarfsaðila IA.

Við vinnslu málsins kom í ljós að sá hluti kröfu kvartanda sem sneri að bótum vegna skemmda á tösku hafði ekki verið sendur IA til umsagnar. FMS sendi þann hluta kvörtunarinnar til IA til umsagnar með tölvupósti þann 8. apríl sl. Var frestur til að skila inn umsögn til og með 15. apríl sl. Engin umsögn barst frá IA um þennan hluta kvörtunar.

### **III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands**

Í ljósi þess að ágreiningur aðila hefur ekki verið jafnaður er með þessari ákvörðun FMS 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.

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 Flugmálastjórnar Íslands, 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.

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.

Kvartendur hafa farið fram á bætur vegna skemmda á ferðatösku. IA hefur ekki sent inn umsögn varðandi þann þátt kvörtunarinnar. Fyrir liggur að taska kvartenda skilaði sér ekki til Keflavíkur þann 6. janúar sl. og fengu kvartendur hana ekki afhenta fyrr en 5 dögum síðar. Að sögn kvartenda var taskan þá rifin og handfang slitið af. Þessu hefur ekki verið mótmælt af hálfu IA. Með hliðsjón af framangreindu er það mat FMS að skemmdirnar á ferðatösku kvartenda falli undir hlutlæga bótaábyrgðarreglu 1. mgr. 104. gr. loftferðalaga og að IA beri að greiða kvartendum bætur vegna skemmda á töskunni. Samkvæmt gögnum málsins var ferðataskan stór og var hluti af fjögurra töskusetti sem kvartendur keyptu skömmu fyrir heimferð. Samkvæmt upplýsingum frá söluaðila töskunnar kostar slíkt töskusett tæpa 70 bandaríkjadali. Með hliðsjón af framangreindu og með vísan til heimildar skv. 10. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 telur FMS að hæfilegar bætur fyrir töskuna séu 10.000 krónur.

Hvað varðar bótakröfu kvartenda vegna glataðra muna úr farangri þá hefur IA hafnað bótaskyldu á þeim grundvelli að ekki hafi verið sýnt fram á að umræddir munir hafi yfirleitt tapast né að það hafi gerst meðan farangur var í umsjá IA. Er það mat FMS að kvartendur

hafi ekki getað fært fullnægjandi sönnur fyrir því að umræddur munir hafi glatast meðan farangur var í umsjá IA. Bótakröfu kvartenda vegna glataðra muna úr farangri er því hafnað.

Hvað varðar kröfu kvartenda um bætur vegna tafa á farangri þá er fjallað um ábyrgð flytjanda á tjóni vegna tafa á farangri í 106. gr. loftferðarlaga. Samkvæmt 1. málslíð 106. gr. laganna ber flytjandi ábyrgð á tjóni sem verður af völdum tafa í flutningi á farþegum, farangri og farmi eða vegna þess að flutningi hefur verið flýtt. Samkvæmt 2. málslíð 106. gr. verður flytjandi þó ekki talinn bera ábyrgð á tjóni sem orsakast af þessum völdum geti hann sannað að hann og starfsmenn hans og umboðsmenn hafi viðhaft þær aðgerðir sem sanngjarnt getur talist að viðhafðar séu eða ógerlegt hafi verið að framkvæma slíkar aðgerðir. Þrátt fyrir ákvæði 106. gr. þá hvílir eftir sem áður á tjónþola sú skylda að sanna tjón sitt í samræmi við meginreglur skaðabótaréttar. Er það mat FMS að kvartendur hafi ekki með fullnægjandi hætti sýnt fram á tjón vegna tafa á farangri. Með hliðsjón af framangreindu er kröfu um bætur vegna tafa á farangri hafnað.

### **Ákvörðunarorð**

Icelandair ber að greiða kvartendum bætur að upphæð 10.000 krónur vegna skemmda á ferðatösku.

Kröfu kvartenda um bætur vegna glataðra muna úr farangri er hafnað.

Kröfu kvartenda um bætur vegna tafa á farangri er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 10. gr. laga nr. 100/2006 um Flugmálastjórn Íslands. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að aðila var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 17. apríl 2013

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Guðmundur Helgason