

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 149/2016 vegna kvörtunar um tjón á farangri

### I. Erindi

Þann 14. júlí 2017 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Í kvörtuninni kemur fram að quartandi hafi átt bókað flug með Wizz Air (WA) með flugi nr. W62597 frá Ríga til Keflavíkur þann 2. júlí 2017. Í kvörtun quartanda kemur fram að innritaður farangur hans hafi orðið fyrir tjóni, þ.e. helluborð sem quartandi hafði keypt í Ríga var brotið við komu þess til landsins. Quartandi tilkynnti tjónið strax á flugvellið og fyllti út tjónaskýrslu þess til staðfestingar. Quartandi sendi Samgöngustofu með kvörtun sinni mynd af helluborðinu, framangreinda tjónaskýrslu og kvittun að fjárhæð EUR 120 sem quartandi greiddi fyrir flutninginn á innrituðum farangri hans.

Quartandi gerir kröfu um að Wizz Air greiði sér skaðabætur sem nemur andvirðis helluborðsins. Quartandi hefur ekki lagt fram kvittun eða önnur gögn sem sýna fram á andvirði helluborðsins þrátt fyrir ítrekaða beiðni Samgöngustofu þar um.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 17. ágúst 2017. Í svari WA sem barst Samgöngustofu þann 22. ágúst 2017 óskaði WA eftir frekari upplýsingum frá quartanda. Þann 29. ágúst 2017 sendi Samgöngustofa þær upplýsingar sem WA hefði óskað eftir. Þann 18. september 2017 barst Samgöngustofa umsögn WA vegna kvörtun quartanda, þar kemur fram að quartandi hafi verið að flytja raftæki í innrituðum farangi og benti flugfélagið á að í skilmálum félagsins eru taldir upp ýmsir munir sem undanþegnir eru ábyrgð WA, þ. á m. raftæki. Á þeim grundvelli hafnaði WA allri bótaskyldu í málinu.

Samgöngustofa sendi quartanda umsögn WA til athugasemda þann 19. september 2017 með tölvupósti. Frekari svör bárust ekki frá quartanda.

### 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 stjórnsýslulaga 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 Wizz 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 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. 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. 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.

Álitaefni þessa máls snýr að ábyrgð Wizz 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. Sönnunarbyrðin varðandi framagreinda ábyrgðartakmörkun hvílir alfarið á flugrekanda hefur félagið ekki lagt fram nein gögn sem gefa til kynna að slíkt sé fyrir hendi í máli þessu.

Í umsögn WA 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. Þessar ábyrgðartakmarkanir hafa það að markmiði að undanskilja félagið ábyrgð á ýmsum munum, þ. á m. raftækjum. Ábyrgðartakmarkanir sem þessar hafa ekki gildi 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 vertu getur Samgöngustofu ekki litið til framangreindra skilmála við úrvinnslu þessa máls og byggir ákvörðun sína á grundvelli laga um loftferðir nr. 60/1998.

Kvartandi hefur gert kröfu um að Wizz Air greiði sér skaðabætur sem nemur andvirði helluborðsins. Kvartandi hefur ekki lagt fram kvittun eða önnur gögn sem staðfesta andvirði þess. Umrætt helluborð er af gerðinni AEG. Samgöngustofa hafði samband við umboðsaðila AEG á Íslandi og óskaði eftir frekari upplýsingum um helluborðið, m.a. með tilvísun í raðnúmerið á því. Þá kannaði Samgöngustofa verð sambærilegra helluborða í Lettlandi, í ljós kom að meðalverð á helluborði sem þessu er EUR 643,99. Samkvæmt 1. mgr. 104. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998 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. WA bar því ábyrgð á innrituðum farangri kvartanda og hefur WA 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 helluborðið var brotið 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 Wizz Air beri að bæta tjón á innrituðum farangri kvartanda að fjárhæð EUR 643,99.

### **Ákvörðunarorð**

Wizz Air ber að greiða kvartanda bætur að fjárhæð EUR 643,99 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, 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