

## Ákvörðun Flugmálastjórnar Íslands nr. 5/2012 vegna kvörtunar um skemmdir á farangri.

### I. Erindi

Þann 21. mars 2011 barst Flugmálastjórn Íslands (FMS) kvörtun A. Fram kemur að kvartandi ferðaðist með flugi Icelandair (IA) FI451 frá London Heathrow til Keflavíkur þann 19. mars 2011. Í fluginu hafi farangur hans orðið fyrir tjóni, en ferðataska skemmdist og fartölva brotnaði illa, og var tjónsskýrsla gerð við komu til Keflavíkurflugvallar. Þá kemur fram að þrátt fyrir að starfsmaður í Baggage Service (IGS Flugþjónusta) hafi skýrum orðum sagt að tjónið yrði bætt hafi þau svör fengist hjá Töskuviðgerðum Ármúla 34 að Icelandair hafi tekið þá ákvörðun að bæta ekki töskur ef handfang, hjól og aðrar festingar á töskunni brotni en handfang á tösku kvartanda hafi brotnaði af og taskan verið rifin frá því. Þá var ekki hægt að gera við fartölvuna samkvæmt Tæknivörum, umboðsaðila fyrir tölvuna. Tölvun hafi verið keypt þremur mánuðum fyrr og kostað 130.000 kr. en kvartandi fékk þau svör frá Þjónustueftirliti Icelandair að félagið bætti engin rafmagnstæki sem væru í innrituðum farangri farþega hvernig sem gengið væri frá hlutum. Kvartandi hafði í kjölfarið aftur samband við Baggage Service sem staðfest hafi að allan farangur sem skemmdist skyldi bæta. Segir kvartandi að svo virðist sem þjónustueftirlit Icelandair vinni ekki eftir þessum reglum eða reglum um farangur flugfarþega sem eigi að vera tryggður fyrir allt að 1000 SDR samkvæmt landslögum.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Flugmálastjórn sendi Icelandair kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 31. maí 2011, auk þess sem vísað var til 104. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 um ábyrgða flytjanda á farangri. Umsagnarbeiðni var ítrekuð þann 27. júní, 25. ágúst og 15. september sl. Þar sem upplýst var um að ákvörðunar Flugmálastjórnar í málinu væri að vænta byggð á fyrirbyggjandi gögnum. Bárust engar athugasemdir frá Icelandair.

### III. Forsendur og niðurstaða Flugmálastjórnar Íslands

Í ljósi þess að ágreiningur aðila hefur ekki verið jafnaður er með ákvörðun FMS tekin afstaða til ábyrgðar Icelandair á farangri kvartanda á grundvelli laga nr. 60/1998 um loftferðir.

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. loftferðalaga. 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. 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 stórfelldri sök flytjanda eða einhverra þeirra sem hann ber ábyrgð á sannast. Svara 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.

Mál þetta snýr að ábyrgð Ícelandair á tjóni á farangri kvartanda en handfang á tösku var brotið af og taskan rifin frá því og fartölva sem var í töskunni var brotin. Samkvæmt 2. málslið 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. Fellur í skaut flytjanda að færa sönnur fyrir slíkri aðstöðu. Breyta ábyrgðartakmarkanir Ícelandair er undanskilja félagið ábyrgð á hlutum sem standa út úr ferðatöskum og raftækjum þar engu um, en samkvæmt 2. mgr. 111. gr. loftferðalaga er ógildur sá áskilnaður eða fyrirvari sem miðar að því að leysa flytjanda undan ábyrgð eða kveður á um frekari ábyrgðartakmarkanir en greinir í Montrealsamningnum eða lögnum.

Með hliðsjón af framangreindu ber Ícelandair að bæta tjón á innrituðum farangri kvartanda að því leiti sem félagið færir ekki sönnur fyrir því að tjónið stafi af eðlislægum galla eða ástandi farangurs.

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, 5. janúar 2012

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Margrét Helga Kr. Stefánsdóttir