

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 77/2016 vegna kvörtunar um tjón á farangri

I. Erindi

Þann 11. júlí sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá Ai, hér eftir kvartandi. Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi átt bókað flug með WOW air (WW) WW761 frá Frankfurt til Keflavíkur þann 29. júní 2016. Að sögn kvartanda brotnaði gítar hans í fluginu þó hann hafi verið í harðri tösku sem ætti að verja hann fyrir öllu eðlilegu hnjaski. Kvartandi telur gítarinn ónýtan og segir verðmæti hans 2500\$. Kvartandi uppgötvaði ekki tjónið fyrr en eftir að hann kom heim og krefst skaðabóta vegna tjónsins.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 25. júlí sl. svar WW barst þann 16. ágúst og þar kemur fram að: „Högni hafði samband við WOW air 29. júní sl. þar sem hann taldi að gítarinn sinn hefði orðið fyrir skemmdum í flugi WOW air WW761 frá Frankfurt til Keflavíkur þann 24. júní 2016. Um er að ræða skemmdir á gítar í eigu Högna. Það liðu því 5 heilir sólarhringar þar til að Högni hafði samband við WOW air og lét vita af skemmdum á gítarnum. ... Við komu á áfangastað þarfar þegum skyld að athuga hvort farangur sinn sé í réttu ástandi. Ef svo er ekki skal gerð skýrsla á flugvellinum þess efnis. Þetta ferli tryggir réttarstöðu farþega gagnvart flugrekendum. Sönnunarstaða farþega fyrir því að farangur þeirra hafi orðið fyrir skemmdum í umsjá flugrekanda er þeim mun sterkari ef skýrsla er gerð á flugvellinum áður en farangur yfirgefur flugvöllinn. ... Þær myndir sem Högni sendi inn með kvörtuninni sýna einnig að skemmdin á gítarnum var auðsjáanleg. Ef athugað hefði verið með ástand gítarsins við afhendingu hefði það ekki vafist fyrir viðkomandi að hann hafi orðið fyrir skemmdum.“ SGS sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 24. ágúst. Í svari kvartanda þann 30. ágúst kemur m.a. fram að:

„Í álitum WOW er talað um 5 daga sem ég lét líða áður en ég tilkynnti tjónið. Það má vera rétt en á þessum fimm dögum hafði ég reynt án árangurs að afla mér upplýsinga um hvernig svona mál eru meðhöndluð. Ég vil meina að þar sé um að kenna skorti á upplýsingum og slæmri þjónustu af hálfu WOW.

WOW vill meina að gítarinn hafa skemmst á þessum fimm sólahringum sem liðu frá lendingu í Keflavík. Ég tók mynd (með dagsetningu) af gítarnum í fyrsta skipti sem ég opnaði gítartöskuna eftir lendingu og þá var hann brotinn. Sú mynd var tekinn daginn eftir komu til Keflavíkur. Ég fullyrði það að á þessum eina sólahring var gítarinn allann tímann í minni vörslu og ómögulegt að hann hafi brotnað á því tímabili.

WOW fullyrðir að gítarinn verði ekki fyrir meira hnjaski en eðlilegt getur talist. Ég tel ómögulegt fyrir WOW að fullyrða að svo sé, þar sem í það minnsta tveir undirverktakar WOW komi að því að hlaða vélarnar. Auk þess hafa náðst myndbandsupptökur af mjög harkarlegum og óvarfænum umgangi þessara undirverktaka um farangur farþega WOW. Þetta video var mjög áberandi á samfélagsmiðlum í sumar (eftir að gítarinn brotnaði).“

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 WOW air 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 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.

Kvartandi fer fram á bætur vegna skemmda sem gítar hans varð fyrir í flugi með WW. WW hefur hafnað bótaskyldu á þeim grundvelli að ekki hafi verið sýnt fram á að umrædd tjón hafði orðið á meðan gítarinn var í þeirra vörslu.

Samgöngustofa hefur í þessu máli ekki forsendur til að staðfesta hvort gítarinn skemmdist á meðan hann var í vörslu WW og tekur Samgöngustofa því ekki afstöðu í þessari ákvörðun til sönnunar um ástand gítarsins og þar með tjón kvartanda. Er það hlutverk dómstóla að skera úr um slíka sönnun. Bótakröfu kvartanda vegna skemmda á gítar er því hafnað.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um bætur vegna skemmda á gítar 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 28. desember 2016

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir