

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 440/2018 vegna kvörtunar um þjófnað á farangri

### I. Erindi

Þann 5. júlí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (Kvartandi). Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi átt bókað far með flugum Icelandair (IA) nr. FI0616 frá New York til Keflavíkur og nr. FI0528 til Berlín. Taska kvartanda barst honum ekki við komu hans til Berlínar.

Undir meðferð málsins kom fram hjá kvartanda að töluvert af munum hafi vantað í töskuna eftir að hún var send honum. Um hafi verið að ræða:

- Fendi grey silk short sleeve zip up jacket with hood, with silver logos on drawstrings
- Stella McCartney black split "all is love" T shirt
- Christian Louboutin aquamarine Neronna Flat sandals
- Hermes Gold/Black H Clic bracelet
- Hermes brown crocodile tour bracelet in gold hardware
- Burberry gold plated cuff in red real snakeskin with gold hardware and Burberry logo at front
- Versace Pink leather cosmetic pouch with silver metal Medusa Head
- Saint Laurent small black leather fringe crossbody bag with tassels and logo with snap closure
- Jimmy Choo red wallet/clutch with gold logo, button closure, and gold heels and legs embellishment, leather
- Goyard white size S St. Louis Tote Bag
- Green/Red/Green silver logo, brown frame Gucci Sunglasses
- Íbúfen
- Claritin

Kvartandi kveður tjónið nema USD 8.646 og krefst skaðabóta vegna hinna stolnu muna.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 13. júlí 2018. Síðar sama dag barst svar frá IA þar sem kom fram að IA taldi málinu lokið þar sem taskan var komin til eigandans. Þann 26. júlí 2018 tilkynnti kvartandi Samgöngustofu að öll verðmæti hafi vantað í töskuna þegar hann fékk hana afhenta þann 6. júlí 2018. Kvartandi tilkynnti þjófnaðinn til lögreglunnar í Berlín og útbúin var lögregluskýrsla um þjófnaðinn. Samgöngustofa óskaði því eftir við IA þann 2. ágúst 2018 að fá umsögn þar sem ágreiningur var enn fyrir hendi í málinu. IA svaraði þeirri beiðni samdægurs þar sem eftirfarandi kemur fram:

*„Hvað varðar umrædd verðmæti sem eiga að hafa verið stolin úr töskunni hans, þá tekur Icelandair skýrt fram í sínum skilmálum að verðmæti skal aldrei setja í innritaðan farangur, og kjósi farþeginn að setja verðmæti í töskuna sína, þá er það alfarið á hans ábyrgð. Eins má*

*benda á að það kemur hvergi fram í Montreal Convention að flugfélögin beri ábyrgð á stolnum hlutum úr innrituðum farangri.“*

Umsögn IA var send kvartanda til athugasemda með tölvupósti þann 9. ágúst 2018. Kvartandi benti á í svari sínu að hann hafi útvegað IA staðgóða sönnun fyrir kröfu sinni og að flugrekandi í málinu hafi ekki komið fram með sönnunargögn sem véfengir það sem kvartandi heldur fram.

### **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 Ícelandair 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. loftferðalaga 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 stolinna muna úr farangri. IA hefur hafnað bótaskyldu á þeim grundvelli að ekki hafi verið sýnt fram á að umrædd verðmæti hafi verið í töskunni til að byrja með.

Samgöngustofa hefur í þessu máli ekki forsendur til að staðfesta hvað raunverulega var í töskunni og tekur Samgöngustofa því ekki afstöðu í þessari ákvörðun til sönnunar um innihald töskunnar og þar með upphæð rauntjóns kvartanda. Er það hlutverk dómstóla að skera úr um slíka sönnun. Bótakröfu kvartanda vegna glataðra muna úr farangri er því hafnað.

### **Ákvörðunarorð**

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

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins 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 24. október 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Andri Rúnar Gunnarsson  
lögfræðingur