

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 87/2019 vegna kvörtunar um tjón vegna farangurstafar.

I. Erindi

Þann 5. apríl 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi ferðaðist á vegum Vueling (VY) þann 30. september 2017 með flugi VY8560 frá Barselóna til Keflavíkur. Innritaður farangur kvartanda tafðist. Quartandi átti bókað flug með öðrum flugrekanda frá Keflavík þann 4. október 2018 og var quartandi ekki búin að fá afhentan farangurinn fyrir það flug. Quartandi fékk farangur sinn afhentan þann 11. október 2018.

Quartandi fer fram á endurgreiðslu vegna kaupa á fötum og öðrum nauðsynjavörum vegna seinkunar á afhendingu farangurs hans að fjárhæð EUR 813,71.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi VY kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 6. apríl 2018. Í svari VY sem barst þann 10. apríl 2018 sendi félagið staðfestingu á að það hafi greitt inná bankareikning kvartanda greiðslu að fjárhæð EUR 350 og að sú greiðsla væri hámarksgreiðsla vegna kröfu kvartanda vegna farangurstafar.

SGS sendi kvartanda umsögn VY þann 10. apríl 2018. Í svari kvartanda sem barst þann 18. apríl 2018 hafnaði hann boði VY með þeim rökum að ekki væri að finna í skilmálum VY að EUR 350 væri hámarksgreiðsla vegna tjóns vegna farangurstafar. Quartandi tiltók að hann væri ósáttur með vinnubrögð VY vegna kröfu hans og lýsti jafnframt yfir óánægju sinni yfir því að félagið hafi ekki lagt kvittanir kvartanda til grunvallar við ákvörðun á bótafjárhæð vegna kröfu hans. Að lokum ítrekaði quartandi kröfu sína og gerði kröfu um að VY yrði gert að greiða kröfu kvartanda vegna farangurstafar að fjárhæð EUR 813,71 að fullu.

Quartandi lagði fram greiðslukvittanir sem staðfesta að hann hafi keypt eftirfarandi vörur vegna farangurstafarinnar að fjárhæð EUR 813,71.

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. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga 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.

Um ábyrgð flytjanda á tjóni sem verður af völdum tafa í flutningi á farangri er fjallað í 106. gr. loftferðalaga þar sem fram kemur að flytjandi ber ábyrgð á tjóni sem verður af völdum tafa í flutningi á farþegum, farangri og farmi eða vegna þess að flutningi hefur verið flýtt. Í 2. mgr. sömu greinar kemur

einnig fram að flytjandi verði ekki talinn bera ábyrgð á tjóni sem orsakast af framangreindum völdum geti hann sannað að hann og starfsmenn hans og umboðsmenn hafi viðhaft þær aðgerðir sem sanngjarnt getur talist að viðhafðar séu eða að ógerlegt hafi verið að framkvæma slíkar aðgerðir.

Ábyrgð flytjanda vegna glataðs farangurs takmarkast við 1.150 SDR samkvæmt 2. mgr. 108. gr. loftferðalaga nr. 60/1998.

Kvartandi hefur lagt fram kvittanir og útskýringar til stuðnings kröfu sinni vegna farangurstafarinnar. Að mati SGS hefur kvartandi sýnt fram á tjón sitt með fullnægjandi hætti, sbr. 106. gr. loftferðalaga nr. 60/1998. Tjón kvartanda er vegna kostnaðar við kaup á fatnaði og öðrum nauðsynjum er að fjárhæð EUR 813,71. Eitt af markmiðum skaðabótaréttar er að tjónþoli fái fullar bætur fyrir það tjón sem hann verður sannanlega fyrir og jafnframt er það markmið skaðabótaréttar að tjónþoli eigi ekki að auðgast á því. Í 2. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er að finna heimild sem heimilar SGS að ákvarða fjárhæð bóta til farþega eða eigenda farangurs þegar ágreiningur er fyrir hendi. Reglugerð 1048/2012 er sett með heimild í 4. mgr. 106. gr. og 3. mgr. 126. gr., sbr. 145. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 með síðari breytingum. SGS telur það sanngjarnt í máli þessu að beita framangreindri heimild 2. mgr. 7. gr. reglugerðar 1048/2012 og lækka kröfu kvartanda um 30 prósent, þ.e. úr EUR 813,71 í EUR 569,60 á þeim forsendum að þær vörur sem kvartandi keypti sökum farangurstafarinnar muni hafa notagildi fyrir hann í framtíðinni. VY hefur þegar greitt kvartanda EUR 350 vegna kröfu hans, eftir stendur því EUR 219,60. Með vísan til framangreinds er það mat SGS að VY beri að greiða kvartanda EUR 219,60 vegna útlagðs kostnaðar sem af farangurstöfnum hlaust.

Ákvörðunarorð

Vueling ber að endurgreiða kvartanda vegna útlagðs kostnaðar að fjárhæð EUR 219,60.

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, 14. ágúst 2019

Aron Freyr Jóhannsson _____

Andri Rúnar Gunnarsson