

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 235/2019 vegna kvörtunar um tjón vegna farangurstafar.

I. Erindi

Þann 3. september 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi ferðaðist á vegum WOW þann 20. júní 2018 með flugi WW144 frá Cincinnati til Barcelona með millilendingu í Keflavík. Innritaður farangur kvartanda tafðist og fékk kvartandi farangur sinn 27 dögum síðar.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu vegna kaupa á fötum og öðrum nauðsynjavörum vegna seinkunar á afhendingu farangurs hans.

II. Málavextir og bréfaskipti

WOW hafnaði kröfu kvartanda að fjárhæð EUR 1521.70. WOW bauð kvartanda endurgreiðslu að fjárhæð USD 866.52. Kvartandi hafnaði boði WOW og ráðlagði þá WOW kvartanda að leita til Samgöngustofu vegna málsins.

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 19. september 2018. Í svari WOW sem barst þann 24. september 2018 kom fram eftirfarandi:

„Farangur hjá kvartanda týnist í 27 daga á meðan hann er í fríi. Útlagður kostnaður er m.a. fyrir raftækjum (Kindle 120 EUR), dýrum skófatnaði (343.95 EUR), 3x bolir (263,03 EUR) Rakvél úr burstuðu stáli fyrir 120 EUR ofl. Við erum tilbúin að greiða kvartanda 50 % af útlögðum kostnaði vegna þess að hann fékk töskuna sína aftur og vörurnar sem hann kaupir hafa allar áframhaldandi notagildi eftir ferðina. Samtals var kostnaður 1733,05 USD og samþykkingum við því bætur að upphæð 866,52 USD.“

Samgöngustofa sendi kvartanda framangreint boð WOW þann 26. september 2018. Í svari kvartanda sem barst samdægurs hafnaði hann boði WOW.

Kvartandi lagði fram greiðslukvittanir sem staðfesta að hann hafi keypt vörur vegna farangurstafarinnar að fjárhæð EUR 1521.70.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Flug kvartanda var framkvæmt af íslensku loftfari og samkvæmt 1. mgr. 1. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 gilda loftferðalögin á íslensku yfirráðasvæði og um borð í íslenskum loftförum hvar sem þau eru stödd, nema samningur við önnur ríki eða lög þess ríkis er loftfarið fer um leiði til annars. Er það því ljóst að loftferðalögin eiga við í þessu máli.

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 stjórnsýslulaga 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 þó fram að flytjandi verður 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.

Kvartandi hefur lagt fram kvittanir og útskýringar til stuðnings kröfu sinni vegna farangurstafarinnar. Er það mat Samgöngustofu að kvartandi hafi sýnt fram á tjón sitt með fullnægjandi hætti, sbr. 106. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 með því að leggja fram kvittanir til stuðnings kröfu sinni sem sýna fram á kostnað vegna kaupa á fatnaði og öðrum nauðsynjum, að fjárhæð EUR 1521.70.

Ábyrgð flytjanda vegna glataðs farangurs takmarkast við 1.150 SDR samkvæmt 2. mgr. 108. gr. loftferðalaga nr. 60/1998.¹ Miðgengi SDR á tjónsdegi var samkvæmt opinberri skráningu seðlabankans SDR 153.46. 1150 SDR er því ISK 176.479. Krafa kvartanda er hærri en framangreint hámark í loftferðalögum og verður því notast við framangreint viðmið við úrvinnslu á kröfu kvartanda.

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. Samkvæmt 2. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er að finna heimild sem heimilar Samgöngustofu að ákvarða fjárhæð bóta til farþega eða eigenda farangurs þegar ágreiningur er fyrir hendi. Reglugerð 1048/2012 sem er sett með heimild í 4. mgr. 106. gr. og 3. mgr. 126. gr., sbr. 145. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 með síðari breytingum. Samgöngustofa 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 ISK 176.479 í ISK 123.535 á þeim forsendum að þær vörur sem kvartandi keypti mun hafa notagildi fyrir hann í framtíðinni. Með vísan til framangreinds er það mat Samgöngustofu að WW beri að greiða kvartanda fjárhæð að ISK 123.535 vegna útlagðs kostnaðar sem af farangurstöfinni hlaut.

Ákvörðunarorð

WOW ber að endurgreiða kvartanda vegna útlagðs kostnaðar að fjárhæð ISK 123.535.

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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 15. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson

¹ Gengi miðast við gengið á www.sedlabanki.is þann 20. júní 2018, SDR 153.46.