

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 188/2019 vegna kvörtunar um tjón vegna farangurstafar.

### I. Erindi

Þann 2. júlí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi ferðaðist á vegum WOW air (WW) þann 5. júní 2018 með flugi WW635 frá Alicante til Keflavíkur. Kvartandi fer fram á endurgreiðslu vegna kaupa á fötum og öðrum nauðsynjavörum vegna seinkunar á afhendingu farangurs hans.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Kvartandi tiltók í kvörtun sinni að hann hafi fengið þau skilaboð frá fulltrúa WOW á flugvellingum að hann hefði átt að kaupa þær nauðsynjavörur sem hann taldi sig þurfa á að halda og að félagið myndi endurgreiða honum í samræmi við þær kvittanir sem hann gæti framvísað vegna þessa.

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 2. ágúst 2018. Í svari WOW sem barst þann 6. september 2018 kom fram eftirfarandi:

*„Kvartandi fer fram á greiðslu vegna útlagðs kostnaðar vegna tafar á farangri á heimleið viðkomandi.*

*Útlagður kostnaður er 39.187 kr. WOW air mun samþykkja hluta af kostnaðinum og gerir hér grein fyrir hvað er greitt og hverju er hafnað. WOW air samþykkir samtals 17.315 kr, það eru buxur 3495 og skófatnaður 8820 ásamt töskugjaldinu sem er 5000 kr.*

*WOW air hafnar eftirfarandi kostnaði sem er krafist: Kvennærbuxur, 1295, Peysa 3995, Stuttermabolur 2595, Buxur 4595, Bolur og hettupeysa, 14.392.“*

Samgöngustofa sendi kvartanda framangreint boð WOW þann 5. september 2018. Í svari kvartanda sem barst þann 17. september 2018 hafnaði hann boði WOW með þeim rökum að hið keypta var keypt tveimur dögum eftir heimkomuna og þá hafi þjónustufulltrúi WOW verið búin að upplýsa kvartendur um að farangurinn kæmi eftir 2-3 daga og að kvartandi ætti að kaupa það sem hann vantaði og halda utan um kvittanir. Kvartandi tiltók í svari sínu hann hafi ekki keypt nærbuxur fyrir konur heldur sé frekar að ræða um mistök hjá versluninni varðandi strikamerki. Jafnframt benti kvartandi á að krafa hans væri hófsamleg í ljósi þess að kvartandi hafi verið án farangurs síns í 2-5 daga og hann hafi á því tímabili mætt til vinnu og í veislu.

Kvartandi lagði fram greiðslukvittanir sem staðfesta að hann hafi keypt eftirfarandi vörur vegna farangurstafarinnar:

1. Bolur og hettupeysa keypt Gallerí Sautján þann 7. júní 2018, að fjárhæð ISK 14.392.
2. Skór keyptir í Kaupfélagið/skor.is þann 7. júní 2018, að fjárhæð ISK 8.820.
3. Kvennærbuxur, peysa, stuttermabolur og tvennar buxur að ISK fjárhæð 15.975.

Kvartandi keypti því vörur fyrir alls ISK 39.781 vegna farangurstafarinnar.

### III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Flug kvartenda 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 stjórnslulaga 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.

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

Almennar reglur skaðabótaréttar kveða á um skyldu tjónþola að leitast við að takmarka tjón sitt. Wow air féllst á hluta kostnaðar en kvartandi hafnaði því boði. Við ákvörðun skaðabóta tekur Samgöngustofa mið af þeim kvittunum sem stofnunin fær við úrvinnslu mála.

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.

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 og miða við tilboð Wow air sem telst sanngjarnt þar sem kvartandi var á heimleið og þær vörur sem kvartandi keyptu sökum farangurstafarinnar munu hafa notagildi fyrir hann í framtíðinni. Með vísan til framangreinds er það mat Samgöngustofu að WOW beri að greiða kvartanda að fjárhæð 19.243 vegna útlagðs kostnaðar sem af farangurstöfinni hlaut.

### **Ákvörðunarorð**

WOW ber að endurgreiða kvartanda vegna útlagðs kostnaðar að fjárhæð ISK 19.243.

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

Reykjavík, 9. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson