

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 25/2017 vegna kvörtunar um tjón vegna farangurstafar.

I. Erindi

Þann 4. október 2016 barst Samgöngustofu kvörtun frá A, hér eftir kvartandi. Kvartandi hafði ferðast á vegum WOW air þann 10. ágúst 2016 með flugi WW425 frá Lyon í Frakklandi til Keflavíkur. Innritaður farangur kvartanda tafðist og skilaði sér ekki til Keflavíkur fyrr en fjórum dögum síðar.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi telur sig eiga rétt á endurgreiðslu kostnaðar vegna fjögurra nóttá á tjaldstæði, kr. 15.200, vegna leigu á tjaldi og svefnpokum, kr. 8.275, vegna læknisheimsóknar og lyfja, kr. 9.000 og kr. 4.595, vegna tveggja miða í sund og máltíðar, kr. 1.800 og kr. 3.580, og vegna fjögurra frídaga sem glötuðust, kr. 41.779. Þá krefst kvartandi greiðslu að upphæð kr. 20.000 sem hann segir vera almennt verð á hótélherbergi, en hann hafi neyðst til þess að sofa á gólfi Reykjavíkurflugvallar þar sem öll hótélherbergi hafi verið upptekin. Í heildina krefst kvartandi því kr. 104.229.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 4. október 2016. Þann 14. október 2016 barst umsögn WOW. Í umsögninni kemur fram að WOW hafi samþykkt að greiða kvartanda fyrir þá kostnaðarliði sem felist í leigu á tjaldi og svefnpokum og kostnaði vegna gistinátta á tjaldstæði að upphæð kr. 23.475, en að WOW fallist ekki á að greiða kvartanda þann kostnað sem hann hafi orðið fyrir vegna lyfjakaupa og læknisheimsóknar enda sé skýrt tekið fram í grein 8.4.4. í skilmálum WOW að nauðsynleg lyf eigi ekki að vera í innrituðum farangri farþega. Hvað varði kröfu kvartanda vegna annarra liða hafni WOW þeim á þeirri forsendu að félaginu beri ekki skylda til þess að endurgreiða kostnað vegna afþreyingar sem kvartandi hafi sjálfur ákveðið að greiða fyrir, né kostnað fyrir mat þar sem kvartandi hafi verið kominn á áfangastað sinn. Þá segir í umsögninni að WOW hafni kröfum vegna kostnaðar í tengslum við frídaga sem glötuðust og nótt á hóteli í Reykjavík þar sem félaginu beri ekki skylda til þess að endurgreiða farþegum kostnað sem þeir geti ekki sýnt fram á.

Samgöngustofa sendi kvartanda umsögn WOW til athugasemda þann 14. október 2016. Þann 24. október 2016 bárust athugasemdir kvartanda þar sem kvartandi ítrekar upphaflega kröfu sína. Kvartandi gerir athugasemdir við að WOW hafi í upphafi komið á framfæri þeim upplýsingum að ábyrgð fyrirtækisins takmarkist við 25 USD á dag og að slík upplýsingagjöf sé villandi. Kvartandi gerir athugasemdir við að WOW neiti að endurgreiða lyfjakostnað og

læknisheimsókn og vísar til þess að ekkert komi fram um það í samningsskilmálum WOW, grein 8.4.7 í útgáfu frá 12. október 2016 að lyf skuli ekki flytja í innrituðum farangri. Þá vísar kvartandi til þess að WOW hafi ekki aðstoðað hann er á áfangastað var komið m.a. við að finna gistingu og því beri félaginu að endurgreiða kostnað sem af þeim óþægindum hlaut.

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 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.

Í ljósi þess að ágreiningur aðila hefur ekki verið jafnaður er með þessari ákvörðun Samgöngustofu tekin afstaða til ábyrgðar WOW á tjóni vegna farangurstafar.

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.

Þá er í 108. gr. loftferðalaga sérstaklega fjallað um takmarkanir á ábyrgð flytjanda og kemur þar fram að ábyrgð flytjanda vegna þess að farangur tefst skuli takmörkuð við 1.150 SDR nema farþegi hafi sérstaklega tilgreint þá hagsmuni sem tengdir eru við afhendingu farangurs á ákvörðunarstað.

Samgöngustofa bendir á að þrátt fyrir ákvæði 106. gr. og 108. gr. loftferðalaga gildir eftir sem áður á grundvelli almennra skaðabótareglna að tjónþola ber skylda til að sanna tjón sitt sem og að honum ber eftir fremsta megni að takmarka það. Þá bendir Samgöngustofa á að kvartandi var kominn á þann áfangastað sem samningur hans við WOW kvað á um og því eiga reglur um rétt til máltíða og hótलगistinga ekki við.

Kvartandi hefur í málinu lagt fram sundurliðuð gögn til stuðnings kröfu sinni og hefur WOW samþykkt að greiða kostnað vegna fjögurra nóttu á tjaldstæði og vegna leigu á tjaldi og svefnpoka, þar sem tjaldið og svefnpoki kvartanda var í farangri hans.

Að mati Samgöngustofu er ekki hægt að líta svo á að sundferðir og máltíðir beri að telja sem tjón vegna farangurstafar. Þá hefur kvartandi að mati Samgöngustofu ekki sýnt fram á meint tjón vegna fjögurra tapaðra frídaga eða tjón vegna gistingar á Reykjavíkflugvelli. Þá felst Samgöngustofa ekki á að WOW beri að endurgreiða kostnað vegna læknisheimsóknar og lyfja þar sem það kemur fram í lið 8.4.4 í samningsskilmálum WOW dags. 12. október 2016 að lyf skuli ekki vera í innrituðum farangri.

Í 125. gr. loftferðalaga er fjallað um upplýsingaskyldu sem flytjendur skulu láta farþegum skriflega í té, þ. á m. helstu ákvæði sem gilda um bótaábyrgð á farþegum og farangri þeirra, þ.m.t. mörk bótaábyrgðar á lífs- og líkamstjóni og eyðileggingu, tapi eða skemmdum á farangri, auk tafa eða þegar flutningi er flytt.

Samgöngustofa bendir WOW á að skoða þær upplýsingar sem farþegum erum veittar þegar töf verður á farangri, þar sem upplýsingarnar kunna að vera villandi í þeim tilvikum þegar farþegar eiga frekari rétt en fram kemur á dreifibréfi fyrirtækisins.

Með vísan til framangreinds er það mat Samgöngustofu að kvartandi eigi ekki rétt á frekari bótum til viðbótar við þá fjárhæð sem WOW hefur boðist til að greiða.

Ákvörðunarorð

Kvartandi á ekki rétt á frekari bótum til viðbótar við þá fjárhæð sem WOW hefur boðist til að greiða.

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

Reykjavík 5. júlí 2017

Sigrún Henríetta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson