

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 171/2019 vegna kvörtunar um tjón vegna farangurstafar.

I. Erindi

Þann 28. ágúst 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi ferðaðist á vegum WOW air þann 8. febrúar 2018 með flugi WW174 frá Los Angeles til Keflavík. Innritaður farangur kvartanda tafðist og fékk kvartandi farangur sinn tíu dögum síðar.

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 hluti af tilgangi ferðar hans til Íslands hafi verið að fara á skíði

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 30. ágúst 2018. Í svari WOW sem barst þann 5. september 2018 kom fram eftirfarandi:

„14.997 Skór, við tökum 50% af upprunalegu verði þar sem skórnir koma til með að nýtast farþeganum mun lengur.

Tannbursti og krem, 657.

Við samþykkjum eftirfarandi á Icwear kvittunum, hægt er að sjá verð á www.icwear.is, en við

Micro Fiber Towel 2490

Am Solid Leisure 1000 - Greiðum aðeins hluta.

Compact merino 4.990 - Farþegi greiðir 17.990 en hægt er að fá sambærilega flík á 4.990

Fatnaður í 66n - 5.810 - samþykkjum.

Við höfnum :

Kvittun frá ELKO fyrir raftæki

Kvittun frá verslun í fríhöfn á heimleið

Kvittunum sem eru þegar farþegi er komin heim sem hafa enga tilgreinda vöru á.

Kvittun úr Icwear höfnum við að hluta.

Samtals bótaskrafa sem WOW air samþykkir vegna þessa farangursmáls er því 29.944 ISK.“

Samgöngustofa sendi kvartanda framangreind boð WOW þann 10. september 2018. Í svari kvartanda sem barst þann 19. nóvember 2018 hafnaði hann boði WOW.

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

1. Skór keypt í Fjallakofinn ehf. þann 9. febrúar 2018 að fjárhæð ISK 29.995.
2. Tannkrem og tannbursti keypt í Bónus þann 9. febrúar 2018, að fjárhæð ISK 657.
3. Handklæði, undirföt og bol keypt í Walmart þann 9. febrúar 2018, að fjárhæð ISK 20.691.
4. Göngubuxur keyptir í 66 Norður þann 9. febrúar, að fjárhæð ISK 5.810.
5. Ullarsokkar keypt í 66 Norður þann 9. febrúar, 2018 að fjárhæð ISK 2.500.
6. Apple hleðslunúra, keypt í Elko þann 11. febrúar 2018 að fjárhæð ISK 2.699.
7. Nærbuxur keypt í Airport Fashion þann 11. febrúar 2018, að fjárhæð ISK 6.490.
8. Leiga á skíðaskóm þann 17. febrúar, að fjárhæð EUR 92.
9. Hestra Army leður hanskar keypt Patagonia þann 18. febrúar að fjár 120 EUR.

Kvartandi keypti og leigði því vörur fyrir alls ISK 68.842 og EUR 212 vegna farangurstafarinnar.

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 stjórnáslulaga 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 viðhafið 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. 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 ISK 68.842 og EUR 212.

Almennar reglur skaðabótaréttar kveða á um skyldu tjónþola að leitast við að takmarka tjón sitt. Kvartandi keypti Hestra Army leðurhanska að að verðmæti EUR 120. Í umsögn WOW var þessum vörukaupum mótmælt á þeirri forsendu að hansarnir voru keyptir eftir að kvartandi var kom heim. Samgöngustofa tekur undir þau sjónarmið WOW hvað það varðar og að ekki hvíli skylda á WOW að

endurgreiða kvartanda hanskana. Krafa kvartanda að frádregnum hönskunum er því ISK 68.842 og EUR 92¹, samtals ISK 80.360.

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 nr. 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 að frádregnum leigu á skíðaskóm, þ.e. úr ISK 68.842 í ISK 48.189 á þeim forsendum að þær vörur sem kvartandi keypti sökum farangurstafarinnar mun hafa notagildi fyrir hann í framtíðinni. Með vísan til framangreinds er það mat Samgöngustofu að WW beri að greiða kvartanda fjárhæð að ISK 59.707 vegna útlagðs kostnaðar sem af farangurstöfnum hlaust.

Ákvörðunarorð

WOW ber að endurgreiða kvartanda vegna útlagðs kostnaðar að fjárhæð ISK 59.707.

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, 20. júní 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson

¹ Gengi miðast við gengið á www.sedlabanki.is þann 8. febrúar 2018. EUR 125,2