

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 26/2019 vegna kvörtunar um tjón vegna farangurstafar.

I. Erindi

Þann 27. júlí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi ferðaðist á vegum WOW air (WW) þann 25. febrúar 2018 með flugi WW132 frá Keflavík til Miami. Innritaður farangur kvartanda tafðist og fékk kvartandi farangur sinn sex 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 hann hafi fengið þau skilaboð frá fulltrúa WOW á flugvellinum að hann hafi átt að kaupa þær nauðsynjavörur sem hann taldi sig þurfa á að halda og að félagið endurgreitt honum síðan í samræmi við þær kvittanir sem hann gæti framvísað vegna þessa. Kvartandi tiltók jafnframt í kvörtun sinni að hluti af tilgangi ferðar hans til Miami hafi verið að mæta í brúðkaup.

WOW samþykkti ekki kröfu kvartanda að fjárhæð USD 669.11. WOW bauð kvartanda endurgreiðslu að fjárhæð USD 201.19. Forsendur WOW fyrir boði sínu er USD 25 fyrir kvartanda í 6 daga, samanlagt USD 150. Endurgreiðslu á gjaldi sem kvartandi greiddi fyrir flutning á innrituðum farangri að fjárhæð USD 51,19. Kvartandi hafnaði boði WOW og ráðlagði þá WOW kvartanda að leita til Samgöngustofu vegna málsins.

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

„Kvartandi hefur lagt fram kvittanir fyrir 695,76 USD eða um 80.000 kr. Ýmsir kostnaðarliðir geta ekki flokkast sem nauðsynjavörur s.s. sólgleraugu fyrir 130.38 USD, VANS vörur að andvirði 118.35 USD en VANS er búð sem selur merkjavörur og verður því ekki fallist á að kvartanda hafi verið nauðsynlegt að kaupa vörur þar. Þá eru nokkrar kvittanir sem sýna einungis heildarupphæð en þar sem ómögulegt er að greina nánar hvað keypt var og því ekki hægt að leggja mat á hvort að þau kaup voru nauðsynleg, t.d. tvær Walmart kvittanir og kvittun frá Express Factory Outlet að upphæð 255.80 USD.

Í ljósi alls ofangreinds telur WOW air hæfilega metnar bætur að upphæð 200 USD, eða 50 USD meira en kvartanda var upphaflega boðið.“

Samgöngustofa sendi kvartanda framangreind boð WOW þann 10. september 2018. Í svari kvartanda sem barst þann 17. nóvember 2018 hafnaði hann boði WOW með þeim rökum að honum hafi verið tjáð á flugvellinum af fulltrúa WOW að ekki væri hámark á því hve mikið hann gæti fengið endurgreitt vegna farangurstafarinnar. Jafnframt var kvartanda bent á flugvellinum að halda uppá kvittanir þar sem

WOW endurgreiðir einungis í samræmi við framlagðar kvittanir. Kvartandi sendi lista með svari sínu sem innhélt útskýringar fyrir þær kvittanir sem hann hafði lagt fram vegna málsins.

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

1. Stutterma skyrta, stuttbuxur og sokkar keypt í Vans þann 26. febrúar 2018 að fjárhæð USD 118.35
2. Bolir keyptir í asics þann 26. febrúar 2018, að fjárhæð USD 50.88
3. Nærföt keypt í Walmart þann 27. febrúar 2018, að fjárhæð USD 13.75
4. Sokkar, tannbursti, nærbuxur og snyrtivörur keypt í Walmart þann 25. febrúar 2018, að fjárhæð USD 57.41
5. Bolir keyptir í Walmart þann 25. febrúar, að fjárhæð USD 12.50
6. Stuttbuxur keypt í Levis Outlet store þann 26. febrúar, 2018 að fjárhæð USD 29.99
7. Buxur, skyrta og bindi, fatnaður fyrir brúðkaup, keypt í Express Factory outlet þann 27. febrúar 2018 að fjárhæð USD 255.85
8. Sógleraugu keypt í sunglass hut þann 2. mars 2018, að fjárhæð USD 130.38

Kvartandi keypti því vörur fyrir alls USD 669.11 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 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 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.

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 USD 669.11.

Almennar reglur skaðabótaréttar kveða á um skyldu tjónþola að leitast við að takmarka tjón sitt. Kvartandi keypti sólgleraugu að verðmæti USD 130.38. Í umsögn WOW var þessum vörukaupum mómælt á þeirri forsendu að ekki væri um að ræða nauðsynjavöru. Samgöngustofa tekur undir þau sjónarmið WOW hvað það varðar og að ekki hvíli skylda á WOW að endurgreiða þau. Krafa kvartanda að frádregnum sólgleraugunum er því USD 538.73.

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 USD 538.73 í USD 377.11 á þeim forsendum að þær vörur sem kvartandi keyptu 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 USD 377.11 vegna útlagðs kostnaðar sem af farangurstöfinni hlaust.

Ákvörðunarloft

WOW ber að endurgreiða kvartanda vegna útlagðs kostnaðar að fjárhæð USD 377.11

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, 12. apríl 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson