

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 24/2019 vegna kvörtunar um tjón vegna farangurstafar.

I. Erindi

Þann 7. ágúst 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur ferðuðust á vegum WOW air (WW) þann 20. júní 2018 með flugi WW144 frá Cincinnati til Keflavíkur og með flugi WW446 frá Keflavík til Amsterdam. Innritaður farangur kvartenda tafðist og fengu kvartendur farangur sinn 8 dögum síðar. Kvartendur héldu frá Amsterdam þann 21. júní 2018 í 13 daga skemmtiferðarsiglingu um Bretlandseyjar.

Kvartendur hafa lagt fram ljósrít af greiðslukvittunum vegna kaupa á fatnaði og öðrum nauðsynjavörum.

Kvartendur greiddu félaginu sem skipulagði skemmtiferðasiglinguna USD 85 fyrir að endurheimta tösku þeirra þegar hún komst í leitirnar.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu vegna kaupa á fötum og öðrum nauðsynjavörum vegna seinkunar á afhendingu farangurs þeirra.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvartendur tiltóku í kvörtun sinni að þau hafi fengið þau skilaboð frá WOW að kaupa þær nauðsynjavörur sem þeir töldu sig þurfa á að halda og að félagið endurgreiddi síðan í samræmi við þær kvittanir sem kvartendur framvísuðu vegna þessa. Að sögn kvartenda voru öll föt þeirra fyrir framangreint ferðalag í töskunni sem skilaði sér ekki til Amsterdam á réttum tíma. Kvartendur töldu að taska þeirra væri glötuð þann 21. júní 2018 og að þeirra sögn hefðu þau ekki verslað neitt ef þau hefðu fengið vitneskju um að taska þeirra væri í vörslu WOW og þau mundu fá hana afhenda í næstu höfn sem skemmtiferðarskipið mundi leggja að eftir brottför þess. Kvartendur tiltóku enn fremur að þau hefðu sífellt verið í sambandi við WOW þann 21. júní 2018 þar sem þeim var tjáð að taskan væri ekki komin í leitirnar. Kvartendur sendu kröfu til WOW vegna tafar á afhendingu á farangri að fjárhæð USD 2.900,91 og framvísuðu kvittunum til stuðnings kröfu sinni.

WOW samþykkti ekki kröfu kvartenda en bauð þeim endurgreiðslu að fjárhæð USD 564,99. Forsendur WOW fyrir boði sínu voru USD 25 fyrir báða kvartendur í 8 daga, samanlagt USD 400. Endurgreiðslu á gjaldi sem kvartendur greiddu fyrir flutning á innrituðum farangri að fjárhæð USD 79,99 og USD 85 fyrir það gjald sem kvartendur greiddu til að endurheimta tösku sína á meðan siglingunni stóð. Kvartendur höfnuðu boði WOW. Kvartendur lögðu þá fram nýja kröfu þar sem þeir voru tilbúnir að lækka upphaflega kröfu sína um helming, þ.e. USD 1.450,46

úr USD 2,900.91. WOW hafnaði boði kvartenda og tiltók að boð félagsins að fjárhæð USD 564.99 væri lokaboð WOW í þessu máli og ef kvartendur vildu ekki una því boði þá var þeim ráðlagt að fara með málið til Samgöngustofu.

Kvartendur svöruðu því boði ekki og óskuðu eftir því að Samgöngustofa tæki málið til efnislegrar meðferðar.

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 8. ágúst 2018. Ekkert svart barst og var ítrekun send þann 5. september 2018, 26. september 2018, 8. október 2018, 2. janúar 2019 og 11. febrúar 2019. Engin svör bárust frá WOW þrátt fyrir ítrekanir þess efnis af hálfu Samgöngustofu.

Kvartendur lögðu fram greiðslukvittanir sem staðfesta að þau hafi keypt eftirfarandi vörur og þjónustu sökum farangurstafarinnar:

1. Inniskór og skór keypt í de Bijenkorf Amsterdam þann 21. júní 2018 að fjárhæð EUR 101. Greiðslukvittunin ber með sér að kvartendur hafi fengið endurgreiddan virðisaukaskatt að fjárhæð EUR 21.2. Að honum frádregnum stendur, eftir **EUR 79.79**.
2. Föt þ. á m. sokkar, nærbuxur, buxur og stuttbuxur keypt í de Bijenkorf Amsterdam þann 21. júní 2018 að fjárhæð EUR 784.42. Greiðslukvittunin ber með sér að kvartendur hafi fengið endurgreiddan virðisaukaskatt að fjárhæð EUR 164.73. Að honum frádregnum stendur eftir **EUR 619.69**
3. Föt þ. á m. kjóll og stuttermabolir í ESPRIT Amsterdam þann 21. júní 2018, að fjárhæð **EUR 315.91**
4. Peysa í TANSTAR GIFTS í Bretlandi þann 24. júní 2018 að fjárhæð **GBP 39.95**
5. Sokkabuxur keyptar í BIRCHWOOD HIGHLAND í Bretlandi að fjárhæð **GBP 4.5**
6. Andlitskrem, verslað um borð í skemmtiferðarskipinu þann 21. júní 2018 að fjárhæð **USD 23.00**
7. Inniskór verslaðir um borð í skemmtiferðarskipinu þann 21. júní 2018 að fjárhæð **USD 24.95**
8. Sokkar og nærbuxur keypt í Skotlandi þann 24. júní 2018 að fjárhæð **GPB 11.99**
9. Hárlakk og sólarvörn keypt um borð í skemmtiferðarskipinu þann 21. júní 2018 að fjárhæð **USD 20.00**
10. Peysa, bolur og jakki keypt um borð í skemmtiferðarskipinu þann 21. júní 2018 að fjárhæð **USD 130.83**
11. Undirföt og sundbolur keypt í de Bijenkorf Amsterdam þann 21. júní 2018 að fjárhæð EUR 200.95 Greiðslukvittunin ber með sér að kvartendur hafa fengið endurgreiddan virðisaukaskatt að fjárhæð EUR 42.2 eftir stendur því **EUR 158.75**.
12. Tvær ferðatöskur á hjólum af gerðinni Victorinox, keyptar í de Bijenkorf þann 21. júní 2018 að fjárhæð EUR 750. Greiðslukvittunin ber með sér að kvartendur hafa fengið endurgreiddan virðisaukaskatt að fjárhæð EUR 130.17 eftir stendur því **EUR 619.83/2= 309.92**

13. Kvartendur greiddu félaginu sem skipulagði skemmtiferðasiglinguna **USD 85** fyrir að endurheimta tösku þeirra þegar hún komst í leitirnar. Kvartendur lögðu fram ljósrít af greiðslukvittun þess til staðfestingar og staðfestingarbréf sem stjórnendur skemmtiferðarsiglingarinnar afhentu kvartendum til staðfestingar á framangreindri kvittun.

Kvartendur versluðu því alls fyrir EUR 1484,25 (USD **1715,74**), USD **283,78** og GBP 56,44 (USD **74,27**) sökum tafar á afhendingu á farangri þeirra, eða alls USD **2073,79**.¹

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Flug kvartenda nr. WW446 og WW144 voru bæði framkvæmd 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 og má sjá af gögnum málsins að WOW air er á sama máli, enda bendir WOW kvartendum á að leita til Samgöngustofu með mál sitt.

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 farpegum, 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. Kvartendur keyptu tvær ferðatöskur og telur Samgöngustofa að sanngjarnt megi teljast að taka aðeins aðra töskuna með í bótafjárhæð þar sem að kvartendur ferðuðust upphaflega saman einungis með eina tösku. Umræddum vörukaupum hefur ekki verið mótmælt af WW og fær Samgöngustofa ekki séð að aðrar vörur en framangreind ferðataska sem kvartendur

¹ Gengi er miðað við miðgengi viðkomandi gjaldmiðla þann 20.06.2018 sótt á www.sedlabanki.is

keyptu rúmist ekki innan þess sem eðlilegt má telja að keypt sé í aðstæðum á borð við þær sem um ræðir í málinu og með hliðsjón af tilgangi ferðar kvartenda. Verður því að telja að kvartendur hafi sýnt fram á tjón sitt með fullnægjandi hætti á grundvelli 106. gr. loftferðalaga nr. 60/1998. Kvartendur hafa í máli þessu lagt fram gögn til stuðnings kröfu sinni sem sýna fram á kostnað vegna kaupa á fatnaði, þjónustu og öðrum nauðsynjum, að fjárhæð USD 2073,79.

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 sanngjarn í máli þessu að beita framangreindri heimild 2. mgr. 7. gr. reglugerðar 1048/2012 og lækka kröfu kvartenda um 30 prósent, þ.e. úr USD 2073,79 í USD 1451,65 á þeim forsendum að þær vörur sem kvartendur keyptu sökum farangurstafarinnar mun hafa notagildi fyrir þá í framtíðinni. Með vísan til framangreinds er það mat Samgöngustofu að WW beri að greiða kvartendum fjárhæð að USD 1451,65 vegna útlagðs kostnaðar sem af farangurstöfinni hlaut.

Ákvörðunarorð

WOW ber að endurgreiða kvartendum kostnað vegna farangurstafa að fjárhæð USD 1451,65.

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, 28. febrúar 2019

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson