

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 104/2018 vegna kvörtunar um tjón vegna farangurstafar.

### I. Erindi

Þann 7. júlí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi og fjölskylda hennar ferðuðust á vegum WOW Air (WW) þann 3. október 2016 með flugi WW173. Innritaður farangur kvartanda tafðist og skilaði sér ekki til kvartanda á meðan hún var erlendis. Að lokum var farangri skilað til farþega í desembermánuði 2016, eða tæpum þremur mánuðum eftir brottför kvartanda með flugi WW173.

Í kvörtuninni kemur fram að WW hafi boðið kvartanda bætur að fjárhæð kr. 59.064 vegna framangreindrar tafar á farangri.

Quartandi fer fram á endurgreiðslu útlagðs kostnaðar samkvæmt framlögðum greiðslukvittunum. Telur kvartandi að tjón sitt hafi numið 708 bandarískum dollurum vegna kaupa á fatnaði og öðrum nauðsynjavörum ásamt leigu á barnabílstól.

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 7. apríl 2017. Þann 2. ágúst 2017 barst umsögn WW. Í umsögninni kemur fram að WW hafi boðist til að greiða kvartanda bætur í málinu en að kvartandi hafi hafnað þeim tilboðum. Var hærra boðið kr. 59.064. Að mati WW sé boðið sanngjarnt og dugi það til þess að sjá kvartanda fyrir nauðsynjum þann tíma sem farangri var ekki komið á leiðarenda. Þá segir í umsögninni að flugrekendum beri skylda til að greiða bætur fyrir kostnað sem farþegar þurfi að greiða fyrir vegna nauðsynlegra hluta s.s. nærfata og hreinlætisvara. WW tiltekur að meta verði sannanlegt tjón farþega m.a. með hliðsjón af því sjónarmiði að þær vörur sem kvartandi keypti verða áfram í eigu hennar eftir að henni barst farangur sinn. Telur WW að ljóst sé að hluti þeirra vara sem tilgreindar eru á kvittunum í málsgögnum kvörtunar varði matarkaup og að félagið beri ekki ábyrgð á endurgreiðslu slíks kostnaðar kvartanda.

Umsögn WW var send kvartanda til athugasemda með tölvupósti þann 2. ágúst 2017. Í svari kvartanda sem barst 12. september 2017 tiltekur kvartandi m.a. að veruleg óþægindi hafi fylgt farangurstöfinni. Quartandi og fjölskylda hennar hafi neyðst til að kaupa nauðsynjavörur enda barst þeim ekki farangurinn á meðan þau voru erlendis.

Með símtali, dags. 1. mars 2018, aflaði SGS nánari upplýsinga frá kvartanda um upphæð kröfu og atvik málsins. Með tölvupósti, dags. 9. mars 2018, óskaði SGS eftir sundurliðum á þeim munum sem kvartandi neyddist til að kaupa vegna farangurstafarinnar og kostnað við hvern

hlut en því erindi var ekki svarað af hálfu kvartanda. Með símtali, þann 15. ágúst 2018, kannaði SGS afstöðu kvartanda um erindi stofnunarinnar frá 9. mars 2018. Taldi kvartandi að ekki væri hægt að leggja fram frekari gögn. Þá samþykkti kvartandi að málið yrði tekið til ákvörðunar af hálfu SGS miðað við framkomin gögn.

Með tölvupósti, dags. 15. ágúst 2018, tiltók WW að félagið væri tilbúið til að standa við fyrra boð um bótarétt kvartanda.

### **III. 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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga 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 SGS 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.

Kvartandi hefur í máli þessu lagt fram gögn til stuðnings kröfu sinni sem sýna fram á kostnað vegna kaupa á fatnaði og öðrum nauðsynjum. Um er að ræða ljósrit af greiðslukvittunum og krefst kvartandi endurgreiðslu kostnaðar á grundvelli framlagðra gagna. Af skoðun Samgöngustofu á framangreindum gögnum kom í ljós að erfitt er að greina hvað var keypt í hverju tilviki fyrir sig. Þar sem gögn frá kvartanda voru ekki skýr hvað þetta varðar og engin sundurliðun fylgdi óskaði Samgöngustofa eftir nánari skýringum frá kvartanda svo unnt væri að leggja mat á hugsanlegt tjón vegna farangurstafarinnar. Kvartandi varð ekki við beiðni stofnunarinnar um nánari skýringar á kostnaðinum.

Fyrir liggur að WW hefur þegar boðið kvartanda bætur vegna farangurstafarinnar.

Samgöngustofa telur ljóst að kvartandi varð fyrir óþægindum og fjárhagslegu tjóni vegna þess að farangur skilaði sér ekki svo lengi sem raun varð á. Það hvílir eftir sem áður á tjónþola sú

skylda að sanna tjón sitt í samræmi við meginreglur skaðabótaréttar. Er það mat Samgöngustofu að kvartandi hafi ekki með fullnægjandi hætti sýnt fram á tjón sitt umfram þá upphæð sem WW hefur þegar boðist til að greiða. Að mati SGS á kvartandi því ekki rétt á frekari bótum til viðbótar við þá fjárhæð sem WW hefur þegar boðist til að greiða.

Með hliðsjón af framangreindu er kröfu kvartanda um frekari bætur vegna tafa á farangri hafnað.

### **Ákvörðunarorð**

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

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, 22. ágúst 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur