

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 165/2019 vegna kvörtunar um tjón vegna farangurstafar.

I. Erindi

Þann 22. maí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi ferðaðist á vegum WOW air þann 11. mars 2018 með flugi WW699 frá Tel Aviv til Toronto með millilendingu í Keflavík. Innritaður farangur kvartanda tafðist og fékk kvartandi farangur sinn fjórum dögum síðar.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu vegna kaupa á nauðsynjavörum vegna seinkunar á afhendingu farangurs hans. Kvartandi lagði fram kvittun til stuðnings kröfu sinni.

Kvartandi lagði fram við meðferð málsins kröfu um endurgreiðslu á farangursgjaldi.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvartandi tiltók í kvörtun sinni að hann hafi fengið þau skilaboð frá fulltrúa WOW á flugvælinum að hann hafi átt að kaupa þær nauðsynjavörur sem hann taldi sig þurfa á að halda og að félagið endurgreiddi honum síðan í samræmi við þær kvittanir sem hann gæti framvísað vegna þessa.

WOW samþykkti ekki kröfu kvartanda að fjárhæð CAD 439.04 WOW bauð kvartanda endurgreiðslu að fjárhæð CAD 96.90. Kvartandi hafnaði boði WOW og ráðlagði þá WOW kvartanda að leita til Samgöngustofu vegna málsins.

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 24. maí 2018. Í svari WOW sem barst þann 3. ágúst 2018 kom fram eftirfarandi:

„Flugfarþegar sem lenda í því að töf verður á afhendingu farangurs þeirra geta átt rétt á bótum vegna þess tjóns sem orsakast af þessum völdum. Bæði er kveðið á um þetta í 1. mgr. 106. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 og 19. gr. Montreal sáttmálans.

Farþegar verða þó alltaf að sanna tjón sitt í samræmi við almennar reglur íslensks skaðabótaréttar. Einnig ber þeim að takmarka tjón sitt eftir fremsta megni. Í ljósi þessa er farþegum aðeins heimilt að kaupa vörur sem teljast nauðsynlegar. Sönnunarbyrðin um að tiltekin kaup hafi verið nauðsynleg hvílir því alfarið á farþegum, auk þess sem þeir þurfa að sýna fram á að kaupin hafi í raun verið framkvæmd.

Kvartandi gerir heildarkröfu að upphæð 439 CAD fyrir kaup á hinum ýmsu snyrtivörum. Meðal þess sem kvartandi keypti voru augnskuggar, hin ýmsu krem, sléttujárn o.fl.

WOW air fellst ekki á að endurgreiða kvartanda fyrir allar þær förðunarvörur sem hann keypti enda telur félagið ekki að um nauðsynjarvörur séu að ræða sem kvartandi gat ekki verið án í þá fáu daga sem hún var án farangurs.

WOW air samþykkir hins vegar að endurgreiða kvartanda kostnaðinn fyrir þær vörur sem félagið telur eðlilegt að kvartandi hafi þurft á að halda, líkt og fyrir kaupum á sjampó, hárnæringu og dagkremi. Félagið telur hæfilega metnar bætur fyrir það 96.90 CAD, líkt og var búið að bjóða kvartanda.“

Samgöngustofa sendi kvartanda umsögn WOW þann 7. ágúst 2018. Í svari kvartanda sem barst þann 8. ágúst 2018 við umsögn WOW 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 ítrekaði kvartandi að honum hafi verið ráðlagt á flugvellinum af fulltrúa WOW að halda uppá kvittanir þar sem félagið endurgreiðir einungis í samræmi við framlagðar kvittanir.

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

1. Krem og aðrar snyrtivörur keypt í Sally beauty, 2018 að fjárhæð CAD 439.04

Kvartandi keypti því vörur fyrir alls CAD 439.04 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 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 kvittun 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 nauðsynjum, að fjárhæð CAD 439.04

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 sanngjarn í máli þessu að beita framangreindri heimild 2. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 og lækka kröfu kvartanda um 30 prósent, þ.e. úr CAD 439,04 í 307.39 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 WOW beri að greiða kvartanda fjárhæð að CAD 307.39 vegna útlagðs kostnaðar sem af farangurstöfinni hlaut.

Ekki er að finna heimild í reglugerð nr. 1048/2012 né reglugerð EB nr. 261/2004 eða öðrum lögum og reglum sem Samgöngustofa starfar eftir til að taka ákvörðun um kröfu kvartanda um endurgreiðslu á farangursgjaldi. Samgöngustofa getur því ekki tekið ákvörðun um þá kröfu kvartanda og verður kvartandi að leita úrræða á öðrum vettvangi til að sækja slíkar bætur.

Ákvörðunarorð

WOW ber að endurgreiða kvartanda vegna útlagðs kostnaðar að fjárhæð CAD 307.39

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, 18. júní 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson