

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 2/2017 vegna kvörtunar um skemmdir á ferðatösku

I. Erindi

Þann 7. september sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (hér eftir kvartandi). Kvartandi hafði flogið með flugi WOW air (WOW) WW903 þann 22. ágúst sl. Eftir flugið hafði komið í ljós að ferðataska sem hann ferðaðist með og hafði í láni hafði orðið fyrir skemmdum í fluginu. WOW bauðst til þess að greiða fyrir viðgerð á töskunni þar sem taskan var metin viðgerðarhæf en kvartandi hafnaði því og óskaði eftir því að fá andvirði nýrrar tösku frá WOW þar sem hann gæti ekki eftir viðgerð skilað töskunni sama ástandi og hún var í þegar hann fékk hana lánaða.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar þann 7. september sl. Þann 20. september sl. barst svar frá WOW þar sem fram kemur að eftir að kvartandi hafi eftir flugið sett sig í samband við WOW sem hafi bent honum á að fara með töskuna í Töskuviðgerð sem félagið skipti við. Kvartandi hafi tjáð WOW að Töskuviðgerðin hefði sagt að ekki væri hægt að gera við töskuna þannig að hún yrði eins og hún var fyrir flugið. WOW hafi þá haft samband við Töskuviðgerðina sem hafi sagt WOW að taskan væri viðgerðarhæf.

Í umsögn WOW er vísað til 1. mgr. 104. gr. loftferðalaga nr. 60/1998, 10. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 og 2. mgr. 17. gr. Montreal-samningsins um að í öllum þessum greinum sé gerður greinarmunur á því hvort farangur hafi orðið fyrir skemmdum eða eyðilagst. Beri að skilja orðalagið svo að „þegar farangur hafi orðið fyrir skemmdum sé hann viðgerðarhæfur en þegar hann er eyðilagður sé hann óviðgerðarhæfur. Það er ljóst miðað við þau gögn sem liggja nú þegar fyrir í málinu að taskan er viðgerðarhæf.“

Í umsögn WOW kom ennfremur fram að þar sem kvartandi hafi ekki viljað að gert yrði við töskuna hafi ekki verið gert kostnaðarmat á viðgerðinni sem annars væri lítið mál að gera. Ekki sé tækt að gera greinarmun á farangri eftir því hvort að hann hafi verið lánaður eða ekki. Farþegar eigi rétt á að fá bætur sem ná yfir það fjárhagslega tjón sem þeir hafi orðið fyrir sbr. almennar reglur skaðabótaréttar. WOW samþykki að greiða andvirði viðgerðarinnar en hafni því að skylda hvíli á félaginu að greiða fyrir nýja tösku.

Umsögn WOW var send kvartanda til athugasemda með tölvupósti þann 23. september sl. Þann sama dag barst svar frá kvartanda þar sem hann mótmælir ekki þeim staðreyndum sem fram koma í umsögn WOW en segir að sér hafi verið tjáð af þeim aðila sem sér um

töskuviðgerðir fyrir WOW að það myndi sjást á áberandi hátt að við töskuna hefði verið gert. Þar sem taskan sé nokkuð dýr sé það verulegt tjón fyrir kvartanda ef hann þurfi að kaupa nýja tösku.

Í tölvupóstum kvartanda dags. 27. september sl. kemur fram að taskan hafi verið keypt 2013 í Nýja Sjálandi og hún hafi verið eins og ný. Verð töskunnar hafi verið 880,85 \$ og fylgdi greiðslukvittun tölvupósti. Þá sendi kvartandi upplýsingar um kostnað nýrrar sambærilegrar tösku ásamt tolli og virðisaukaskatti. Þann 6. febrúar sl. sendi kvartandi Samgöngustofu mynd af töskunni sem og mynd af nýrri sambærilegri tösku.

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 Samgöngustofu, 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.

Um ábyrgð flytjanda á farangri er fjallað í 104. gr. loftferðarlaga og 10. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Samkvæmt 1. mgr. 104. gr. ber flytjandi ábyrgð á tjóni sem verður ef innritaður farangur glatast, skemmist eða eyðileggst ef tjónsatburðurinn á sér stað í loftfari, eða meðan innritaður farangur er í vörslum flytjanda, starfsmanna hans eða umboðsmanna.

Ekki er í málinu deilt um að taska kvartanda varð fyrir skemmdum á meðan hún var í vörslum WOW og að félagið ber ábyrgð á því að bæta tjónið. Í málinu er hins vegar deilt um hvort kvartandi eigi rétt á nýrri tösku eða hvort nægjanlegt sé að WOW greiði fyrir viðgerð á töskunni. Þá er ekki deilt um í málinu að notagildi töskunnar yrði hið sama eftir viðgerðina. Rök kvartanda fyrir kröfu sinni um endurgreiðslu fyrir kaup á nýrri tösku eru þau að hann hafi verið með töskuna í láni og vilji ekki skila henni með útlitsgalla.

Að mati Samgöngustofa ber að taka undir röksemdir WOW um að fjárhæð bótakröfu vegna tjóns geti ekki verið mismunandi eftir því hvort hlutur var fenginn að láni eða ekki.

Samkvæmt almennum reglum skaðabótaréttar er mat á tjóni hluta metið út frá viðgerðarkostnaði eða fjárhæð nýs hlutar ef ekki er fært að gera við hlutinn. Líkt og fram er komið hefur taskan verið metin viðgerðarhæf og Samgöngustofa hefur engar forsendur til þess að ætla að notagildi töskunnar yrði minna eftir viðgerðina. Þá kveða einnig almennar skaðabótareglur á um að tjónþoli á ekki að hagnast á tjóni sínu, en í því tilfalli sem hér um ræðir myndi hann gera það ef hann fengi nýja tösku í stað notaðrar.

Með vísan til framangreinds er það niðurstaða Samgöngustofu að með boði WOW um að greiða viðgerðarkostnað á töskunni hafi WOW uppfyllt skyldur sínar samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998.

Ákvörðunarorð

Kröfu um endurgreiðslu á nýrri tösku úr hendi WOW er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæranleg til innanríkisráðuneytis skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 17. febrúar 2017

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson