

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 65/2017 vegna kvörtunar um tjón vegna farangurstafar.

I. Erindi

Þann 16. nóvember 2016 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi og eiginmaður hennar ferðuðust á vegum WOW air (WW) þann 6. september 2016 með flugi WW442 frá Keflavík til Rómar. Innritaður farangur kvartanda tafðist og skilaði sér ekki til fyrr en 5 dögum eftir komu kvartanda til Rómar.

Í kvörtuninni kemur fram að WW hafi boðið kvartanda bætur að fjárhæð kr. 33.501 auk endurgreiðslu á farangursgjaldi að upphæð kr. 9.998, samtals kr. 43.499.

Quartandi hefur lagt fram ljósrit af greiðslukvittunum að fjárhæð 817 Evrur vegna kaupa á fatnaði og öðrum nauðsynjavörum.

Quartandi fer fram á endurgreiðslu útlagðs kostnaðar samkvæmt framlögðum greiðslukvittunum.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 17. nóvember 2016. Þann 5. desember óskaði WW eftir fresti til að skila inn umsögn og var sá frestur veittur. Þann 27. desember 2016 barst umsögn WW. Í umsögninni kemur fram að WW hafi boðist til að greiða kvartanda kr. 33.501 auk endurgreiðslu á farangursgjaldi að upphæð kr. 9.998. Að mati WW sé boðið sanngjarnt og dugi 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 nauðsynlega hluti s.s. nærföt og hreinlætisvörur. Það veiti farþegum þó ekki rétt til að fara í hvaða verslun sem er og festa þar kaup á dýrum merkjavörum sem hægt sé að kaupa í annarri verslun á lægra verði. Þá segir í umsögninni að WW standi við sitt upprunalega boð gagnvart kvartanda.

Samgöngustofa sendi kvartanda umsögn WW til athugasemda með tölvupósti þann 28. desember 2016. Í svari kvartanda sem barst Samgöngustofu þann 3. janúar sl. kemur fram að við komuna til Rómar hafi kvartandi og eiginmaður hennar ekki fengið neinar upplýsingar frá WW um afdrif farangurs þeirra. Þau hafi byrjað ferðina á því að kaupa helstu nauðsynjar s.s. tannbursta, krem, sápu, náttföt o.fl. Á degi tvö hafi þau haft samband við þjónustuver WW en engar upplýsingar fengið. Hafi þau neyðst til að kaupa sér frekari nauðsynjar s.s. föt til að vera

í yfir daginn, skó, buxur og peysu, lyf sem þau vantaði og hleðslutæki fyrir síma þeirra. Á degi þrjú hafi kvartandi átt stórafmæli sem fagna átti á flottum veitingastað og tónleikum þar á eftir. Hafi þau því neyðst til að kaupa betri fatnað til að vera í við tilefnið. Daginn eftir hafi þau fengið hringingu frá WW um að taskan væri loksins komin til Rómar og þau því haldið sig í nágrenni við hótelið allan þann dag til að geta tekið við farangrinum en taskan ekki komið. Næsta dag hafi ekkert heyrst frá WW og þau haldið áfram að versla það sem vantaði fatnað o.fl. Taskan hafi loks komið á hótelið sunnudagskvöldið 11. september eða um 5 sólarhringum eftir komu þeirra til Rómar. Þá kemur í svari kvartanda fram að ferðin hafi verið eyðilögð fyrir þeim hjónum en hún hafi verið afmælisgjöf frá börnum þeirra. Þau hafi verið mikið í símanum að leita upplýsinga, hafi ekki getað gert allt sem þau hafi viljað og eytt miklum tíma í bið eftir farangrinum. Þau hafi orðið fyrir miklu fjárhagslegu tjóni og að ekki sé hægt að kaupa það sem til þarf fyrir þá upphæð sem WW hafi boðið.

Með tölvupósti dags. 30. júní 2017 gaf Samgöngustofa WW kost á að koma á framfæri frekari rökstuðningi um þá afstöðu félagsins að endurgreiða kvartanda ekki að fullu á grundvelli framlagðra greiðslukvittana. Svar WW barst 4. júlí sl. en þar segir helst að erfitt sé að meta tjón farþega í þeim tilvikum er farangri seinkar enda verði farþeginn einungis fyrir afnotamissi af farangrinum. Farþeginn verði ekki fyrir eiginlegu tjóni í skilningi íslensks skaðabótaréttar. WW skilji þó vel að farþegi verði bæði fyrir tjóni og óþægindum og hafi félagið því boðið kvartanda bætur upp á 100 USD til að mæta kostnaði vegna farangurstafarinnar. Að á öllu áfangastöðum félagsins dugi 100 USD fyrir helstu nauðsynjavörum s.s. tannbursta, öðrum hreinlætisvörum og nærfötum eða fari a.m.k. langleiðina við það að standa straum af slíkum kostnaði. Um viðmið félagsins sé að ræða og þurfi farþegar ekki að framvísa kvittunum til þess að fá þessa upphæð greidda sem feli í sér hagræði fyrir þá. Að félagið leggi í svona málum áherslu á að farþega sé ekki í sjálfsvald sett fyrir hversu miklu tjóni hann verði og þurfi að gæta hófs í ráðstöfunum sínum til að takmarka tjón sitt. Að ekki sé eðlilegt að kvittanir sem farþegar leggi fram séu sjálfkrafa samþykktar án þess að farþegi sýni fram á hvers vegna það hafi verið nauðsynlegt að festa kaup á tiltekinni vöru.

Með tölvupósti dags. 6. júlí 2017 óskaði Samgöngustofa eftir enn frekari rökstuðningi WW fyrir því hvaða kostnaður samkvæmt greiðslukvittunum kvartanda væri ásættanlegur að mati félagsins og hver ekki. Sérstaklega var óskað eftir því að félagið hefði tilgang ferðar kvartanda í huga sem að sögn kvartanda var að halda upp á stórafmæli.

Svar WW barst 12. júlí sl. þar sem helst kemur fram að félagið fallist á að taka skuli tilgang ferðar með í reikninginn þegar endurgreiðsla vegna nauðsynjavara sé metin. Matið sé afstætt og bundið við hvert mál fyrir sig. Það sé t.d. almennt nauðsynlegt að kaupa ákveðnar tegundir af vörum s.s. nærföt og hreinlætisvörur óháð tilgangi ferðar meðan aðrar vörur geti flokkast sem nauðsynjavörur allt eftir því hver tilgangur ferðar sé. Að félagið sjái ekki að tilgangur ferðar í þessu umrædda tilviki réttlæti hærri endurgreiðslu en til annarra í sambærilegri borgarferð. Þá fái farþegi sem á stórafmæli meðan hann er erlendis ekki aukna heimild til að versla sér fín föt til þess að fara út að borða á veitingastað. Það að fara út að borða á

veitingastað sé eitthvað sem allir gera þegar ferðast er erlendis. Félagið dragi ekki í efa að seinkun á afhendingu farangursins hafi haft töluverð óþægindi í för með sér fyrir kvartanda en horfa verði til sjónarmiða varðandi sönnun um tilgang ferðar og hvenær sá tilgangur réttlæti aukna endurgreiðslu til farþega. Í þessu tiltekna máli telji WW þau rök kvartanda að þau hafi einfaldlega vantað vörur ekki fullnægjandi en engar útskýringar hafi fylgt kvittunum um nauðsyn fyrir kaupum á tilteknum vörum. Að WW sé tilbúið að greiða kvartanda þá upphæð sem þegar hafi verið boðin auk kostnaðar umfram þá upphæð svo fremi sem ljóst sé að sú upphæð hafi ekki dugað fyrir nauðsynjavörum. Það sé ómögulegt fyrir WW að taka afstöðu til einstakra kvittana þar sem hvergi sé merkt hvaða kvittun tilheyrir hverjum og hvaða vörur er að finna á hverri þeirra.

Með tölvupósti dags. 14. júlí 2017 óskaði Samgöngustofa eftir nánari skýringum frá kvartanda á hverri greiðslukvittun fyrir sig þ.e. hvað var keypt í hverju tilviki fyrir sig og í hvaða tilgangi. Auk þess var kvartanda bent á að gögnin væru ekki skýr þar sem fjárhæð vantaði á tvær kvittanir. Svar kvartanda barst Samgöngustofu sama dag þar sem ítrekuð eru þau óþægindi sem kvartandi varð fyrir vegna farangursleysisins en ekki var tekin afstaða til framlagðra greiðslukvittana eða nánari skýringar gefnar á hverri kvittun fyrir sig.

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.

Í ljósi þess að ágreiningur aðila hefur ekki verið jafnaður er með þessari ákvörðun Samgöngustofu 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 tjónpola 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 kostnað vegna kaupa á fatnaði og öðrum nauðsynjum að því er virðist að fjárhæð 817 EUR. Um er að ræða ljósrit af greiðslukvittunum frá ítölskum verslunum en fjárhæð vantar inn á tvær þeirra. Kvartandi krefst 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 á hverri greiðslukvittun fyrir sig svo unnt væri að leggja mat á hugsanlegt tjón kvartanda vegna farangurstafarinnar. Kvartandi varð ekki við beiðni stofnunarinnar um nánari skýringar á kostnaðinum.

Fyrir liggur að WW hefur þegar boðið kvartanda bætur að fjárhæð kr. 33.501 auk endurgreiðslu á farangursgjaldi að upphæð kr. 9.998, samtals kr. 43.499. WW hafnar endurgreiðslu kostnaðar umfram þá fjárhæð án frekari skýringa á þeim kostnaði sem kvartandi kveðst hafa orðið fyrir vegna farangurstafarinnar.

Samgöngustofa ítrekar það sem að framan segir að í þeim tilvikum er farþegar óska eftir bótum vegna farangurstafa er almenna meginreglan sú að farþegar þurfa að sýna fram á tjón sitt. Af þeim gögnum sem kvartandi hefur lagt fram er ekki ljóst í hverju kostnaður kvartanda var nákvæmlega fólgin en eins og áður segir lagði kvartandi fram ljósrit af greiðslukvittunum frá erlendum verslunum auk þess sem fjárhæðir vantar inn á hluta þeirra. Kvartandi varð ekki við beiðni Samgöngustofu um nánari skýringar og hefur stofnunin því ekki forsendur til að meta kostnaðinn sem grundvöll bótakröfu á hendur WW. Samgöngustofa telur ljóst að kvartandi varð fyrir óþægindum 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 og eigi 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.

Í 125. gr. loftferðalaga er fjallað um upplýsingaskyldu sem flytjendur skulu láta farþegum skriflega í té, þ. á m. helstu ákvæði sem gilda um bótaábyrgð á farþegum og farangri þeirra, þ.m.t. mörk bótaábyrgðar á lífs- og líkamstjóni og eyðileggingu, tapi eða skemmdum á farangri, auk tafa eða þegar flutningi er flýtt.

Samgöngustofa bendir WOW á að skoða þær upplýsingar sem farþegum erum veittar þegar töf verður á farangri, þar sem upplýsingarnar kunna að vera villandi í þeim tilvikum þegar farþegar eiga frekari rétt en fram kemur á dreifibréfi fyrirtækisins.

Ákvörðunarorð

Kvartandi á ekki rétt á frekari bótum til viðbótar við þá fjárhæð sem WOW hefur 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 9. ágúst 2017

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir
lögfræðingur