

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 19/2013 vegna kvörtunar um skemmdir á farangri

I. Erindi

Þann 4. júlí sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og B. Kvartendur höfðu flogið með Icelandair (IA) til Kaupmannahafnar þann 15. apríl 2013. Meðal farangurs þeirra var barnakerra. Við komuna til Kaupmannahafnar kom í ljós að kerran hafði skemmst í fluginu. Kvartendur fóru með kerruna til söluaðila sem komst að þeirri niðurstöðu að ekki væri hægt að gera við kerruna og hún væri ónýt. Kvörtuðu þau til IA vegna þessa og greiddi IA kvartendum 44.000 kr. vegna tjónsins. Kvartendur telja þá fjárhæð allt of lága en fyrir liggur að IA miðaði við upphaflegt verð kerrunnar og 10% verðryrnun á ári. Kvartendur telja að sökum mikilla verðbreytinga á Íslandi sé ótækt að miða við verðið sem kerran var keypt á. Fyrir liggur að núverandi verð á samskonar kerru er 69.990 kr. Segjast kvartendur ekki vera sáttir við að IA geti skemmt nýja kerru, en kerran er 2 ára og lítið notuð, sem kosti 69.990 og greitt einungis 44.000 kr. til að bæta tjónið. Kvörtuninni fylgdu bréfaskipti kvartanda við IA. Kvörtuninni fylgdi einnig afrit af tölvupóstsamskiptum kvartanda við verslunina Ólavíu og Óliver, þar sem kerran var keypt. Þar kemur fram að eftir skoðun á kerrunni sé ekki annað hægt en að dæma hana ónýta þar sem festing inni í hjóli sé brotin og engir varahlutir fáist í slíkt hjól. Þessi kerra (Quattro Tour Sport) kosti 69.990 í dag.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi IA kvörtunina til umsagnar þann 8. júlí sl. Þann 8. júlí sl. barst svar frá IA þar sem segir að efnislega hafi IA svarað kvartendum og það svar standi. Við uppgjör á notuðum hlutum sé ekki notað verðviðmið nýrra hluta, hver hlutur sem er notaður verði augljóslega verðminni með notkun. Miðað sé við upprunalegt kaupverð til uppgjörs þar sem það sé sú upphæð sem farþegi greiði og tjónabætur því í samræmi við það sem upphaflega hafi verið greitt að frádregnum eðlilegum notkunarafskriftum, 10% á ári.

Umsögn Icelandair var send kvartanda til athugasemda með tölvupósti þann 1. ágúst sl. Þann 3. ágúst sl. bárust athugasemdir kvartandenda. Í athugasemdum sínum segjast kvartendur vera ósáttir við að IA ætli að ljúka málinu með þessum hætti. Verðlagsbreytingar á Íslandi séu mjög miklar og ekki sé sanngjarnt að taka upprunalegt verð á vörunni og afskrifa hana einnig. Telji kvartendur að með því að taka kaupverðið frá því fyrir 2 árum sé búið að afskrifa vöruna. Annað hvort þurfi að taka upprunalegt verð eða miða við núverandi verð vörunnar og afskrifa þá upphæð um aldur kerrunnar. IA tali um í svari sínu að þeir miði við það verð sem greitt var upphaflega þar sem það sé það verð sem greitt hafi verið fyrir vöruna. Finnist kvartendum þessar forsendur með ólíkindum þar sem ekki er hægt að kaupa nýja vöru á því verði sem upphaflega var greitt fyrir vöruna sökum verðlagsbreytinga. Ljóst sé að kvartendur þurfi nýja kerru. Kvartendur hefðu rætt við tryggingafélagið sitt. Var þeim tjáð að í svona máli myndi tryggingafélagið miða við núverandi verð kerrunnar auk notkunarafskrifta.

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 stjórnsýslulaga og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Er sú ákvörðun 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. Þó er flytjandi ekki ábyrgur ef og að því leyti sem tjón á farangri má rekja til eðlislægra galla eða ástands farangurs. Ákvæði 1. mgr. 104. gr. mælir fyrir um hlutlæga ábyrgð flytjanda á tjóni sem innritaður farangur kann að verða fyrir meðan hann er í vörslu flytjanda, starfsmanna hans eða umboðsmanna. Ábyrgð flytjanda vegna glataðs farangurs takmarkast við 1.150 SDR skv. 2. mgr. 108. gr. laganna, nema ásetningur eða stórfellt gáleysi flytjanda eða einhverra þeirra sem hann ber ábyrgð á sé sannaður. Svára ákvæði 104. gr. og 108. gr. loftferðalaga til 2. mgr. 17. gr. og 22. gr. Montreal-samningsins.

Svo sem fram er komið felur 1. mgr. 104. gr. loftferðalaga í sér hlutlæga ábyrgðarreglu, þ.e. skaðabótaskylda flytjanda án sakar á tjóni því sem innritaður farangur kann að verða fyrir meðan hann er í vörslu flytjanda, starfsmanna hans eða umboðsmanna. Hagræði tjónþola sem af því leiðir er að hann þarf einungis að sýna fram á að hin hlutlæga ábyrgðarregla eigi við og orsakatengsl, en þarf ekki að sýna fram á að önnur hlutlæg skilyrði skaðabótaábyrgðar séu fyrir hendi svo til skaðabótaábyrgðar flytjanda komi. Samkvæmt 2. málslíð 1. mgr. 104. gr. getur flytjandi einungis takmarkað ábyrgð sína ef og að því leyti sem tjón á farangri má rekja til eðlislægra galla eða ástands farangurs.

Ljóst er að Ícelandair ber í þessu máli ábyrgð á tjóni því er varð á barnakerru kvartenda. Deilan í þessu máli snýr hins vegar að fjárhæð bótagreiðslunnar. Það liggur fyrir að IA miðar bætur sínar við það verð sem kerran var keypt á upphaflega auk 10% notkunarafskrifta á ári. Kvartendur telja að miða skuli við núverandi verð á sambærilegri kerru.

Líta þarf til sjónarmiða skaðabótaréttar við þessa ákvörðun. Í skaðabótarétti er það meginregla að bæta skuli tjónþola tjón sitt þannig að staða hans eftir tjón verði eins og staða hans fyrir tjón, þ.e. eins og ekkert tjón hefði orðið. Það er einnig meginregla í skaðabótarétti að tjónþoli skuli ekki hagnast á tjóni sínu.

Kvartendur urðu fyrir tjóni þegar kerra þeirra eyðilagðist. Ljóst er að þau þurfa nýja kerru. Fram er komið að ný kerra sömu tegundar kostar 69.990 kr. Hins vegar telur Samgöngustofa

ekki fært að miða við það verð sem söluaðili leggur á kerruna í dag. Söluaðili hefur frjálssar hendur um verðhækkun á vörum sínum og ljóst er að hann getur hækkað vöruverð sitt umfram almennar verðlagsbreytingar. Einnig er ljóst, með vísan til áðurnefnda meginreglna skaðabótaréttar að kerran var ekki ný og eiga kvartendur því ekki tilkall til nýrrar kerru. Væru kvartendur þá í reynd að hagnast á tjóni sínu. Telur Samgöngustofa að hið rétta í málinu sé að núvirða virði kerrunnar frá árinu 2011 miðað við vísitölu neysluverðs og draga frá því eðlilega notkun miðað við aldur kerrunnar.

Verð kerrunnar, núvirt frá árinu 2011 miðað við vísitölu neysluverðs er 60.285 kr. Miðað við aldur kerrunnar telur Samgöngustofa eðlilegt verð fyrir kerruna vera 50.000 krónur. IA hefur þegar greitt kvartendum 44.000 krónur. Það er því niðurstaða Samgöngustofu að IA beri að greiða kvartendum mismuninn, 6.000 krónur.

Ákvörðunarorð

Icelandair ber að greiða kvartendum 6.000 krónur vegna skemmda á barnakerru.

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, stjórnáslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 17. september 2013

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson