

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 245/2018 vegna kvörtunar um tjón vegna farangurstafar.

I. Erindi

Þann 27. nóvember 2017 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi og eiginkona hans ferðuðust á vegum WOW air (WW) þann 5. nóvember 2017 með flugi WW160 frá San Francisco til Keflavíkur og með flugi WW760 frá Keflavík til Frankfurt. Innritaður farangur kvartanda tafðist og skilaði sér ekki til Frankfurt fyrr en nokkrum dögum síðar.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu vegna kaupa á fötum og öðrum nauðsynjavörum fyrir sig og konu sína vegna seinkunar á afhendingu farangurs þeirra.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 28. nóvember 2017. Þann 27. desember 2017 barst umsögn WW. Í umsögninni kemur fram að flug á vegum félagsins hafi orðið fyrir töluverðum röskunum þann 5. nóvember 2017 vegna slæmra veðuraðstæðna. Þannig hafi WW neyðst til þess að aflýsa fjölda fluga þennan dag. Fram kemur í umsögn WW að veðrið þann 5. nóvember sl. hafi valdið því að starfsemi flugvallarstarfsmanna varð tímabundið lömuð þar sem að ekki var hægt að starfrækja nauðsynleg tæki. Þetta hafi orðið til þess að erfitt reyndist að koma farangri farþega á réttan stað. Kvartandi hafi verið að koma frá San Fransisco og hafi farþegar sem komu frá Bandaríkjunum þann dag orðið fyrir mestum áhrifum vegna veðursins þann dag. Að mati WW er félagið ekki bótaskyldt vegna seinkunar á afhendingu farangurs á grundvelli 1. mgr. 106. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998 þar sem starfsmönnum WW hafi verið ómögulegt að framkvæma aðgerðir til þess að koma í veg fyrir tafir á afhendingu farangurs í umrætt sinn vegna óviðráðanlegra aðstæðna.

Meðfylgjandi umsögn WW voru veðurupplýsingar þar sem fram kemur að vont veður hafi verið á Keflavíkurflugvelli seinni part þess 5. nóvember 2017.

Samgöngustofa sendi kvartanda umsögn WW til athugasemda með tölvupósti þann 28. desember 2017. Í svari kvartanda sem barst Samgöngustofu þann 29. desember sl. kemur fram að kvartandi hafi telji svör WW ófullnægjandi og að engar upplýsingar hafi legið fyrir um storm. Sjálft flug kvartanda til Frankfurt hafi farið á tilsettum tíma en farangur hans hafi verið órekjanlegur í 4 daga og hafi hann ekki fengið farangur sinn í hendur fyrr en 5 dögum síðar.

Með tölvupósti dags. 28. maí sl. óskaði Samgöngustofa eftir afritum greiðslukvittana vegna þeirra hluta sem kvartandi kveðst hafa þurft að kaupa af völdum farangurstafarinnar. Þann sama dag sendi kvartandi afrit greiðslukvittana þar sem fram kom að kvartandi og kona hans hefðu keypt eftirfarandi:

1. Hreinlætis- og snyrtivörur keyptar í Dekamarkt þann 7. nóvember 2017→57,15 Evrur
2. Sokkar og nærföt keypt í H&M þann 7. nóvember 2017→45,93 Evrur
3. Nærföt í Jack and Jones keypt þann 7. nóvember 2017→37,94 Evrur
4. Föt, þ. á m. buxur og peysur í Peek & Cloppenburg keypt þann 7. nóvember 2017→257,89 Evrur
5. Lyf í römer apotheken keypt þann 7. nóvember 2017→7,70 Evrur
6. Snyrtivörur í Dekamarkt, keyptar þann 8. nóvember 2017→39 Evrur
7. Linsuvörur, keyptar í Fielmann þann 8. nóvember 2017→12,80 Evrur
8. Peysur, keyptar í H&M þann 8. nóvember 2017→16,97 Evrur

Samtals: 475,38 Evrur fyrir kvartanda og eiginkonu hans.

Auk þess var ein greiðslukvittun lögð fram dags. 8. nóvember 2017 þar sem vörur voru keyptar í Fink Sport að fjárhæð 7,95 Evrur. Ekki kemur hins vegar fram hvað keypt var og telur Samgöngustofa því ekki rétt að taka tillit til þeirrar kvittunar.

Með tölvupósti dags. 3. júlí sl. óskaði Samgöngustofa eftir nánari skýringum frá kvartanda á þeim hlutum sem keyptir voru. Í svari kvartanda sama dag kemur fram að um hafi verið að ræða boli, sokka, nærföt, buxur, peysur og snyrtivörur.

Með tölvupósti Samgöngustofu til WW þann 6. júlí sl. vísaði Samgöngustofa til þess að félagið hefði ekki útskýrt þá löngu töf sem varð á afhendingu farangursins. Þá vísaði Samgöngustofa til þess að ljóst væri að farþegar sem lentu í því að farangur þeirra tefðist þyrftu að öllu jöfnu að kaupa hluti í stað þeirra sem væru í farangri þeirra. Sendi Samgöngustofa WW afrit greiðslukvittana sem kvartandi lagði fram og óskaði eftir því að félagið reyndi að jafna ágreining þennan í samræmi við 2. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998. Óskaði Samgöngustofa eftir svari eigi síðar en 11. júlí sl.

Engin svör bárust frá WW.

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. Sú ákvörðun er bindandi.

Í ljósi þess að ágreiningur aðila hefur ekki verið jafnaður er með þessari ákvörðun Samgöngustofu tekin afstaða til ábyrgðar WW 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. 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.

Í umsögn WW kemur fram að félagið telji bótaskyldu vegna seinkunar á afhendingu farangurs ekki hafa stofnast þar sem um ómöguleika starfsmanna félagsins hafi verið að ræða við farangursafhendingu, en slæmt veður hafi valdið því að ekki var hægt að koma farangri á réttan stað.

Hins vegar hefur félagið ekki útskýrt þá löngu töf sem raun varð á, en í kvörtuninni kemur fram að farangurinn kom ekki á áfangastað fyrr en 5 dögum eftir flug kvartanda. Veðurupplýsingar sem WW lagði fram áttu einungis við þann 5. nóvember 2017. Hafi veður orsakað upphaflega farangurstöf, hefur ekkert komið fram í málinu sem útskýri hvers vegna farangur kvartanda var ekki sendur fyrr en raun bar vitni.

Kvartandi hefur í máli þessu lagt fram gögn til stuðnings kröfu sinni sem sýna kostnað vegna kaupa á fatnaði og öðrum nauðsynjum, að fjárhæð 475,38 Evrur. Umræddum vörukaupum hefur ekki verið mótmælt af WW sem óþörfum og fær Samgöngustofa ekki séð að þær vörur sem kvartandur keyptu rúmist ekki innan þess sem eðlilegt má telja að keyptir séu í aðstæðum á borð við þær sem um ræðir í málinu. Verður að telja að kvartandi hafi sýnt fram á tjón sitt með fullnægjandi hætti á grundvelli 106. gr. loftferðalaga.

Með vísan til framangreinds er að mat Samgöngustofu að WW beri að greiða kvartendum framangreinda fjárhæð vegna útlagðs kostnaðar sem af farangurstöfinni hlaut.

Ákvörðunarorð

WOW ber að endurgreiða kvartanda kostnað vegna farangurstafa hans og eiginkonu hans að fjárhæð 475,38 Evrur.

Ákvörðun þessi er kæranleg 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, 23. ágúst 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Sigrún Henríetta Kristjánsdóttir
lögfræðingur