

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 390/2018 vegna kvörtunar um tjón vegna farangurstafar.

I. Erindi

Þann 9. apríl 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi ferðaðist á vegum WOW air (WW) þann 12. október 2017 með flugi WW162 frá San Francisco til Keflavíkur. Innritaður farangur kvartanda tafðist og skilaði sér ekki fyrr en sjö dögum eftir komu kvartanda til Keflavíkur, einum degi fyrir heimför kvartanda.

Í kvörtuninni kemur fram að WW hafi boðið kvartanda bætur að fjárhæð USD 242 auk endurgreiðslu á farangursgjaldi að upphæð USD 70, samtals USD 312 eða kr. 33.384.¹

Kvartandi hefur lagt fram ljósrit af greiðslukvittunum, ljósmyndir og útskýringar vegna kaupa á fatnaði og öðrum nauðsynjavörum.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu útlagðs kostnaðar samkvæmt framlögðum gögnum.

II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtun kemur fram að kvartandi gerir heildarkröfu fyrir USD 1.044 vegna kaupa á nauðsynjavörum þar sem að farangur barst ekki á meðan á dvöl stóð á Íslandi.

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 9. apríl 2018. Þann 25. apríl 2018 barst umsögn WW. Í umsögninni kemur fram að WW hafi boðist til að greiða kvartanda USD 217 sem félagið telji duga til að bæta kvartanda kostnað fyrir nauðsynjavörum.

Samgöngustofa sendi kvartanda umsögn WW til athugasemda með tölvupósti þann 26. apríl 2018. Í svari kvartanda sem barst Samgöngustofu þann 1. maí 2018 eru kröfur ítrekaðar.

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.

¹ USD á genginu 107 kr. þann 30. ágúst 2018.

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 tjónþola 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 fram á kostnað vegna kaupa á fatnaði og öðrum nauðsynjum. Um er að ræða ljósrit af greiðslukvittunum, ljósmyndir og útskýringar á kostnaði. Kvartandi krefst endurgreiðslu kostnaðar á grundvelli framlagðra gagna.

Af skoðun Samgöngustofu á framangreindum gögnum má sjá að kvartandi færði fram greiðslukvittanir fyrir eftirfarandi kostnaði:

- Eyrnapinnar og tannbursti, kr. 338.
- Sokkar og 2 nærbuxur, kr. 5.054.
- Angora sokkar, kr. 1.365.
- Sápur, handáburður og snyrtivörur, kr. 1.125.
- Nærföt, náttföt og íþróttabuxur, kr. 7.439.

eða samtals kr. 15.321. Kvartandi gat ekki lagt fram aðrar greiðslukvittanir sem tilgreindu sérstaklega þá hluti sem hún segist hafa þurft að kaupa af nauðsyn vegna farangurstafar. Þá færði kvartandi einnig fram myndir af hlutum þar sem sést í upphæð verðmiða á viðkomandi vöru. Að jafnaði verður Samgöngustofa að styðjast við greiðslukvittanir við sönnunarmat á tjóni farþega vegna farangurstafa og getur stofnunin ekki stuðst við ljósmyndir af vörum og verðmiða varanna. Í gögnum málsins má sjá samskipti kvartanda við WW þar sem kvartandi segist geta lagt fram greiðslukortareikning þar sem upphæð fyrir viðkomandi kaupum komi fram. Að mati Samgöngustofu hafa slíkir greiðslukortareikningar takmarkað vægi við úrlausn þessa máls þar sem að á slíkum reikningum kemur ekki nákvæmlega fram hvað hlut er verið að kaupa.

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 að finna sönnun fyrir meiri kostnaði en WW hefur þegar boðist til að greiða í máli þessu. 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 umfram þá upphæð sem WW hefur boðist til að greiða og eigi kvartandi 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.

Ákvörðunarorð

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

Reykjavík, 3. september 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur