

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 41/2019 vegna kvörtunar um tjón vegna farangurstafar.

I. Erindi

Þann 15. febrúar 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur ferðuðust á vegum WOW air (WW) þann 2. október 2017 með flugi nr. WW720 frá Keflavík til Berlínar. Afhending á Innrituðum farangri kvartenda tafðist og fengu kvartendur farangur sinn þremur dögum síðar.

Kvartendur hafa lagt fram ljósrit af greiðslukvittunum vegna kaupa á fatnaði og öðrum nauðsynjavörum.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu vegna kaupa á fatnaði og öðrum nauðsynjavörum sökum seinkunar á afhendingu farangurs þeirra og farangursgjald sem kvartendur greiddu fyrir flutning á umræddum innrituðum farangri.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 9. apríl 2018. Ítrekun var send 8. júní 2018. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 9. júní 2018 óskaði félagið eftir kvittunum frá kvartendum til að geta tekið afstöðu til útlagðs kostnaðar þeirra vegna farangurstafarinnar. Þann 13. júní framsendi Samgöngustofa þær kvittanir sem kvartendur lögðu fram til WOW ásamt kvittun vegna farangursgjald sem kvartendur greiddu til WOW fyrir flutning á farangri sínum. Í svari WOW sem barst samdægurs tiltók félagið að það sýndist á öllu að það myndi samþykkja útlagðan kostnað kvartenda vegna farangurstafarinnar. Þann 27. júní 2018 sendi Samgöngustofa fyrirspurn til WOW varðandi hvort endanleg afstaða félagsins lægi fyrir gagnvart kröfu kvartenda. Frekari svör bárust ekki frá WOW.

Kvartendur lögðu fram greiðslukvittanir sem staðfesta að þau hafi keypt eftirfarandi vörur sökum farangurstafarinnar:

1. Krem, tannkrem, og aðrar nauðsynjar, í dm þann 2. október 2017 að fjárhæð **EUR 34.9**
2. Tannbursta, svitalyktaeyði og aðrar nauðsynjar keypt í BOLO þann 2. október 2017 að fjárhæð **EUR 12.43**.
3. Fatnaður þ. á m. buxur og stuttermabolir í C&A þann 4. október 2017, að fjárhæð **EUR 73.00**
4. Nærbuxur og bol í H&M þann 4. október 2018 að fjárhæð **EUR 29.98**
5. Naglaklippur, hárvörur og aðrar snyrtivörur keyptar í dm þann 4. október að fjárhæð **EUR 13.85**

6. Sokkar, skór, og 2 stuttermaboli í H&M þann 4. október 2018 að fjárhæð **USD 23.00**

Kvartendur lögðu fram því kvittanir sem sýna fram á útlagðan kostnað að fjárhæð **EUR 222.27** sökum farangurstafarinnar.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Flug kvartenda nr. WW720 var framkvæmd af íslensku loftfari og samkvæmt 1. mgr. 1. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 gilda loftferðalögin á íslensku yfirráðasvæði og um borð í íslenskum loftförum hvar sem þau eru stödd, nema samningur við önnur ríki eða lög þess ríkis er loftfarið fer um leiði til annars. Er það því ljóst að loftferðalögin eiga við í þessu máli.

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. loftferðalaga. 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.

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 farpegum, 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.

Vörukaupum kvartenda vegna farangurstafarinnar hefur ekki verið mótmælt af WOW og fær Samgöngustofa ekki séð að þær vörur sem kvartendur keyptu rúmist ekki innan þess sem eðlilegt má telja að keypt sé í aðstæðum á borð við þær sem um ræðir í málinu. Kvartendur hafa sýnt fram á tjón sitt með fullnægjandi hætti á grundvelli 106. gr. loftferðalaga nr. 60/1998. með því að leggja fram kvittanir til stuðnings kröfu sinni sem sýnir fram á útlagðan kostnað vegna kaupa á fatnaði og öðrum nauðsynjum að fjárhæð EUR 222.27.

Með vísan til framangreinds er það mat Samgöngustofu að WOW beri að greiða kvartendum fjárhæð að EUR 222.27 vegna útlagðs kostnaðar sem af farangurstöfinni hlaust.

Ekki er að finna heimild í reglugerð nr. 1048/2018 né reglugerð EB nr. 261/2004 eða öðrum lögum og reglum sem Samgöngustofa starfar eftir til að taka ákvörðun um kröfu kvartenda um endurgreiðslu á farangursgjaldi. Samgöngustofa getur því ekki tekið ákvörðun um endurgreiðslu slíkra gjalda og verða kvartendur að leita úrræða á öðrum vettvangi til að sækja slíkar bætur.

Ákvörðunarorð

WOW ber að endurgreiða kvartendum kostnað vegna farangurstafar að fjárhæð EUR 222.27.

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, 8. mars 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson