

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 66/2019 vegna kvörtunar um tjón vegna farangurstafar

I. Erindi

Þann 20. febrúar 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi ferðaðist á vegum WOW Air þann 5. janúar 2018 með flugi WW902 frá Keflavík til Kaupmannahafnar. Innritaður farangur kvartanda tafðist.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu kostnaðar á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

II. Málavextir og bréfaskipti .

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 2. ágúst 2018. Í svari WOW sem barst þann 6. september 2018 kom fram eftirfarandi:

„Hér er gerð krafa um endurgreiðslu að upphæð ca. 115.000 ISK. Kvartandi var staddur í Kaupmannahöfn í 3 sólarhringi. Kvartandi gerir því kröfu um ca. 40.000 ISK á dag til þess að standa straum af kaupum á nauðsynjavörum. WOW air telur að umrædd kaup fari úr öllu hófi fram og fellst ekki á endurgreiðslu á þeirri upphæð sem krafa er gerð um. Það liggur fyrir að kvartandi fékk upplýsingar frá Neytendastofu og virðast kaup hans miðuð við þá upphæð. Hámarksupphæð á grundvelli Montreal sáttmálans hefur ekki þá þýðingu að aðilum sé heimilt að versla fatnað og vörur upp að þeirri upphæð í hverju tilfelli sem seinkun verður á farangri. Þeim ber ávallt að gæta hófs og aðeins er heimilt að kaupa fatnað og vörur sem nauðsynlegar geta talist. Hvergi er útskýrt hvers vegna umrædd kaup voru nauðsynleg.“

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW þann 26. mars 2018. Í svari kvartanda sem barst samdægurs tiltók kvartandi að í kvörtun hans hafi komið skýrlega fram að tilgangur ferðarinnar hafi verið að mæta í stórafmæli til vinar síns í Danmörku. Nauðsynlegt hafi því verið að kaupa föt fyrir það tilefni þar sem fötin sem hann ætlaði að nota í afmælinu hafi verið í töskunni sem skilaði sér ekki á réttum tíma.

Kvartandi lagði fram greiðslukvittanir sem staðfesta að hann hafi keypt eftirfarandi vörur vegna farangurstafarinnar:

1. Buxur, boli, rakspíra, keypt í verslun Magasin þann 5. janúar 2018 að fjárhæð DKK 1.395,55
2. Nærbuxur og sokka keypt í verslun H&M þann 5. janúar 2018, að fjárhæð DKK 159,90.

3. Skyrta keypt verslun í Samsøe & Samsøe þann 5. janúar 2018, að fjárhæð DKK 403,8.
4. Tannbursta og tannkrem keypt í verslun Bilka þann 5. janúar 2018 að fjárhæð DKK 49,08.
5. Peysu, jakka og frakka keypt í verslun TIGER of SWEDEN þann 5. janúar að fjárhæð DKK 3.780.
6. Skó keypt í verslun Foot Locker þann 5. janúar að fjárhæð DKK 1.149,9.

Kvartandi keypti því vörur fyrir alls DKK 6.938,23 vegna farangurstafarinnar. Kvartandi fer fara fram á endurgreiðslu vegna kaupa á fötum og öðrum vörum vegna seinkunar á afhendingu farangurs hans.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Flug kvartanda var framkvæmt 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 stjórnisýslulaga 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 um 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 framkvæma slíkar aðgerðir.

Ábyrgð flytjanda vegna glataðs farangurs takmarkast við 1.1150 SDR samkvæmt 2. mgr. 108. gr. loftferðarlaga nr. 60/1998.

Almennar reglur skaðabótaréttar kveða á um skyldu tjónþola að leitast við að takmarka tjón sitt. Kvartandi keypti rakspíra að andvirði DKK 730 og telur Samgöngustofa að slík kaup geti ekki verið talin nauðsynleg. Að öðru leyti verður að telja að kvartandi hafi sýnt fram á tjón sitt með fullnægjandi hætti á grundvelli 106. gr. loftferðarlaga nr. 60/1998. Kvartandi hefur í máli þessu lagt fram gögn til stuðnings kröfu sinni sem sýnir fram á kostnað vegna kaupa á fatnaði og öðrum nauðsynjum að fjárhæð DKK 6.938,23 að frádregnum DKK 730 stendur eftir DKK 6.208,33.

Eitt af markmiðum skaðabótaréttar er tjónþoli fái fullar bætur fyrir það tjón sem hann verður sannanlega fyrir og jafnframt er það markmið skaðabótaréttar að tjónþoli eigi ekki að auðgast á því. Samkvæmt 2. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er að finna heimild sem heimilar Samgöngustofu að ákvarða fjárhæð bóta til farþega eða eiganda farangurs þegar ágreiningur er fyrir hendi. Reglugerð 1048/2012 sem er sett með heimild í 4. mgr. 106. gr. og 3. mgr. 126. gr., sbr. 145. gr. loftferðarlaga nr. 60/1998 með síðari breytingum. Samgöngustofa telur það sanngjarnt í máli þessu að beita framangreindri heimild 2. mgr. 7. gr. reglugerðar 1048/2012 og lækka kröfu kvartanda um 30 prósent, þ.e. úr DKK 6.208,33. í DKK 4.345,76 á þeim forsendum að þær vörur sem kvartandi keypti sökum farangurstafarinnar mun hafa notagildi fyrir hann í framtíðinni. Með vísan til framangreinds er það mat

Samgöngustofu að WOW ber að greiða kvartanda að fjárhæð DKK 4.345,76 vegna útlagðs kostnaðar sem af farangurstöfinni hlaut.

Ákvörðunarorð

WOW Air ber að endurgreiða kvartanda kostnað vegna farangurstafa að fjárhæð DKK 4.345,76.

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, 27. maí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson