

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 16/2017 vegna kvörtunar um tjón vegna farangurstafar.

I. Erindi

Þann 21. nóvember 2016 barst Samgöngustofu kvörtun frá A, hér eftir kvartandi. Kvartandi ferðaðist á vegum WOW air þann 26. júní 2016 með flugi WW442 frá Keflavík til Amsterdam. Innritaður farangur kvartanda skilaði sér aldrei á áfangastað heldur fékk kvartandi hann til sín á heimilisfang á Íslandi þann 3. júlí 2016, tveimur dögum áður en kvartandi átti bókað flug til baka til Íslands.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi er ósáttur við þjónustu WOW þar sem símtöl og póstur hafi ekki leitt til þess að hann fékk farangurinn sinn fyrr en að ferðinni lokinni. Óskar kvartandi eftir að fá bætur vegna óþæginda og útlagðs kostnaðar. Með kvörtuninni fylgdi greiðslukvittun fyrir fatakaupum þann 30. júní 2016 að fjárhæð 94,95 Evrur.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 21. nóvember 2016. Þann 27. desember 2016 barst umsögn WOW. Í umsögninni kemur fram að þar sem farangur kvartanda hafi aldrei skilað sér á leiðarenda í umræddu flugi hafi WOW boðist til að greiða kvartanda bætur að fjárhæð 15.669 kr. sem samanstandi af 100 USD bótum sem kveðið sé á um í skilmálum WOW og endurgreiðslu á farangursgjaldi flugsins til Amsterdam. Fram kemur í umsögninni að flugrekendum beri að greiða farþegum bætur vegna kostnaðar fyrir nauðsynlega hluti s.s. nærföt og hreinlætisvörur. Farþegum beri þó að sýna meðalhóf og geti t.a.m. ekki krafist endurgreiðslu á dýrum merkjavörum.

Samgöngustofa sendi kvartanda umsögn WOW til athugasemda þann 28. desember 2016. Þann 29. desember bárust athugasemdir kvartanda þar sem kvartandi ítrekar óánægju sína með framgöngu WOW í málinu. Fram kemur í athugasemdunum að kvartandi sé ósammála þeirri fullyrðingu WOW að 15.000 kr. dugi fyrir nauðsynjum á 9 daga ferðalagi. Tösku & þjónustugjald hafi verið 12.242 og þá hafi staðið eftir 2.758 kr. Ekki hafi verið tekið tillit til þess að hluti ferðalagsins hafi verið útilega sem hafi kallað á töluverðan útlagðan kostnað. Þá ítrekar kvartandi óánægju sína varðandi samskipti við WOW og þann tíma sem fór í þau.

Í kjölfar fyrirspurnar Samgöngustofu dags. 29. júní sl. útskýrði kvartandi að heildarfjárhæð, þ. á m. endurgreiðsla vegna töskugjalda sem WOW hafi boðið kvartanda hafi numið 15.669 kr.

Með tölvupósti dags. 29. júní sl. óskaði Samgöngustofa eftir nánari útskýringum frá WOW. Með tölvupósti dags. 30. júní sl. útskýrði WOW að inni í 15.669 kr. hafi einungis verið reiknuð endurgreiðsla á farangursheimild aðra leiðina, þar sem ekki hafi verið ljóst hvort kvartandi myndi nýta seinni heimildina á leiðinni til baka. Þar sem hann hafi ekki gert það bauðst WOW til þess að endurgreiða honum farangursheimild báðar leiðir auk endurgreiðslu vegna kvittunar á fatakaupum að fjárhæð 94.95 Evrur, eða samtals 21.120 kr.

Með tölvupóstum dags. 30. júní og 1. júlí sl. ítrekar kvartandi kröfur sínar um bætur vegna óþæginda sem af farangurstöfinni hlutust sem og hann krefst þess að fá bætur fyrir öðrum útgjöldum þótt hann hafi ekki haldið kvittunum til haga. Þá krefst kvartandi dráttarvaxta.

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 stjórnarsýslulaga 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 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 málinu lagt fram eina kvittun fyrir kaupum á fatnaði, að fjárhæð 94,95 Evrur.

Að mati Samgöngustofu hefur kvartandi ekki sýnt fram á annað tjón vegna þeirrar farangurstafar sem hér er til umræðu.

Með boði WOW dags. 30. júní sl. þar sem félagið býðst til þess að endurgreiða báðar farangursheimildir kvartanda auk endurgreiðslu á fatakaupum að fjárhæð 95,95 Evrur, hefur WOW að mati Samgöngustofu uppfyllt skyldur sínar skv. 106. gr. loftferðalaga.

Að því er varðar kröfu um dráttarvexti hefur Samgöngustofa ekki heimildir til þess að ákvarða um þá þar sem stofnunin ákvarðar einungis um fjárhæð þess tjóns sem hlaut af því að farangurinn kom ekki á leiðarenda.

Í 125. gr. loftferðalaga er fjallað um upplýsingaskyldu sem flytjendur skulu láta farþegum skriflega í té, þ. á m. helstu ákvæði sem gilda um bótaábyrgð á farþegum og farangri þeirra, þ.m.t. mörk bótaábyrgðar á lífs- og líkamstjóni og eyðileggingu, tapi eða skemmdum á farangri, auk tafa eða þegar flutningi er flýtt.

Samgöngustofa bendir WOW á að skoða þær upplýsingar sem farþegum erum veittar þegar töf verður á farangri, þar sem upplýsingarnar kunna að vera villandi í þeim tilvikum þegar farþegar eiga frekari rétt en fram kemur á dreifibréfi fyrirtækisins.

Með vísan til framangreinds er það mat Samgöngustofu að kvartandi eigi ekki rétt á frekari bótum til viðbótar við þá fjárhæð sem WOW hefur boðist til að greiða með pósti sínum dags. 30 júní sl.

Ákvörðunarorð

Kvartandi á ekki rétt á frekari bótum til viðbótar við þá fjárhæð sem WOW hefur boðist til að greiða, eða 21.120 kr.

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

Reykjavík 5. júlí 2017

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson