

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 186/2019 vegna kvörtunar um tjón vegna farangurstafar.

I. Erindi

Þann 16. júlí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur). Quartendur ferðuðust á vegum WOW air þann 13. febrúar 2018 með flugi WW699 frá Tel Aviv til Chicago með millilendingu í Keflavík.

Quartendur fara fram á endurgreiðslu vegna kaupa á fötum og öðrum nauðsynjavörum vegna seinkunar á afhendingu farangurs þeirra.

II. Málavextir og bréfaskipti

Quartendur tiltóku í kvörtun sinni að hluti af tilgangi ferðar þeirra hafi verið viðskiptafundur.

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 25. júlí ágúst 2018. Í svari WOW sem barst þann 6 september 2018 kom fram eftirfarandi:

„Quartendur hafa lagt fram kvittanir fyrir 1617.24 CAD. Ýmsir kostnaðarliðir geta ekki flokkast sem nauðsynjavörur s.s. sundföt enda taka quartendur fram að megintilgangur kaupanna hafi verið að gera sig klár fyrir kuldann í Chicago. Þá verða allar vörur sem quartendur festu kaup á þeim til frekari nota. Að lokum liggur fyrir að ýmis kaup voru dýrari en nauðsynlegt var.

Í ljósi ofangreinds er WOW air tilbúið að endurgreiða farþegum 50% af þeirri upphæð sem farið er fram á eða 808.62 CAD til þess að ljúka málinu.“

Samgöngustofa sendi quartendum framangreint boð WOW þann 10. september 2018. Í svari quartenda sem barst þann 16. september 2018 höfnuðu þeir boði WOW og ítrekuðu fyrri kröfu sína.

Quartendur lögðu fram greiðslukvittanir sem staðfesta að þeir hafi keypt vörur vegna farangurstafarinnar að fjárhæð CAD 1617.24

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Flug quartenda 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 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

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.

Ábyrgð flytjanda vegna glataðs farangurs takmarkast við 1.150 SDR samkvæmt 2. mgr. 108. gr. loftferðalaga nr. 60/1998.

Kvartendur hafa lagt fram kvittanir og útskýringar til stuðnings kröfu sinni vegna farangurstafarinnar. Er það mat Samgöngustofu að kvartendur hafi sýnt fram á tjón sitt með fullnægjandi hætti, sbr. 106. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 með því að leggja fram kvittanir til stuðnings kröfu sinni sem sýna fram á kostnað vegna kaupa á fatnaði og öðrum nauðsynjum, að fjárhæð CAD 1617.24.

Eitt af markmiðum skaðabótaréttar er að 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 eigenda farangurs þegar ágreiningur er fyrir hendi. Reglugerð nr. 1048/2012 sem er sett með heimild í 4. mgr. 106. gr. og 3. mgr. 126. gr., sbr. 145. gr. loftferðalaga 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 kvartenda um 30 prósent, þ.e. úr CAD 1617.24 í CAD 1132.1 á þeim forsendum að þær vörur sem kvartendur keypti sökum farangurstafarinnar mun hafa notagildi fyrir hann í framtíðinni. Með vísan til framangreinds er það mat Samgöngustofu að WOW beri að greiða kvartendum samtals fjárhæð CAD 1132.1, þ.e. ISK 91.451 vegna útlagðs kostnaðar sem af farangurstöfnum hlaust.¹

Ákvörðunarorð

WOW ber að endurgreiða kvartanda vegna útlagðs kostnaðar að fjárhæð ISK 91.451.

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

Reykjavík, 20. júní 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson

¹ Gengi miðast við gengið á www.sedlabanki.is þann 13. febrúar 2018, CAD 80.78.