

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 320/2018 vegna kvörtunar um tjón á farangri.

I. Erindi

Þann 8. nóvember 2017 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur ferðuðust á vegum WOW air (WW) þann 21. september 2017 með flugi WW162/408 frá San Francisco til Parísar, með millilendingu í Keflavík, og þann 27. september 2017 með flugi WW405/161 til baka til San Francisco. Að lokinni flugferð til Parísar kom í ljós að innritaður farangur kvartenda hafði ekki skilað sér og kom farangurinn á áfangastað fjórum dögum síðar. Krefjast kvartendur endurgreiðslu á þeim nauðsynjavörum og fötum sem þeir hafi þurft að kaupa í stað þess sem var í farangri þeirra.

Þá varð fimm klukkustunda seinkun á brottför frá París þann 27. september 2017, en ekki var um seinkun á komu á lokaáfangastað að ræða. Krefjast kvartendur bóta vegna seinkunar á brottför í París.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 9. nóvember 2017. Þann 29. desember 2017 upplýsti WW að kvörtunin væri í skoðun að kvartendur hefðu verið beðnir um að senda inn greiðslukvittanir fyrir þeim kaupum sem þeir hafi talið að væru nauðsynleg. Þann 29. janúar 2018 upplýsti WW að þar sem kvartendur hafi ekki komið á framfæri skýringum sem varpi ljósi á hvað hafi verið keypt og hafi ekki útskýrt hvers vegna kaupin hafi verið nauðsynleg, sé félaginu ómögulegt að leggja mat á kröfu kvartenda. Var kvartendum kynnt þessi afstaða WW með tölvupósti þann 2. febrúar 2018.

Þann 14. febrúar 2018 upplýstu kvartendur að þeim hefði ekki verið tilkynnt af WW að þeir þyrftu að halda utan um greiðslukvittanir. Kvartendur komu á framfæri eftirfarandi kröfugerð með skýringum:

09/23 RATP PARIS CEDEX 1 \$4.56 (food item)

09/23 TEA FOLLIES 75PARIS 09 \$63.63 (personal hygiene product)

09/23 CHAUSSEE D ANTIN 75PARIS \$23.89 (medication)

09/22 WOW AIR INFL REYKJAVIK \$9.49 (food at airport while waiting)

09/24 RATP PARIS CEDEX 1 \$17.05 (slippers)

09/24 CHEZ DIMG 75PARIS \$51.26 (clothing item)

09/24 ZARA N 3066 SERRIS \$9.54 (clothing item)

09/24 SANDRO ANDY0900 4538555 770900 SERRIS \$233.37 (clothing item)

09/24 DRAGON D EUROPE SERRIS \$17.46 (electronics adaptor)

09/23 MAISON BLANCHE 2512236 PARIS \$43.66 (Phone chargers)

09/23 EPML DE DAB AUT 2327964 PARIS RP \$35.89 (personal hygiene product)

Sep 24 ZARA N 3066SERRIS 15.90 EUR 0.832896805 Exchange Rate \$19.09 (clothing item)

Sep 24 VERSACE 432485577SERRIS 38.70 EUR 0.832974602 Exchange Rate \$46.46 (clothing item)

Sep 25 RATPPARIS CEDEX 1 3.80 EUR 0.835164835 Exchange Rate \$4.55 (food item)

Sep 25 B2SPARIS 6 4.70 EUR 0.836298932 Exchange Rate \$5.62 (food item)

Sep 25 LA DAUPHINE75PARIS 07 21.50 EUR 0.835925350 Exchange Rate \$25.72 (personal hygiene product)

Sep 25 DUFOUR BONAPAR 2076125PARIS 140.92 EUR 0.835973186 Exchange Rate \$168.57 (skincare and medication)

Sep 27 ROISSY25598PT1 3ROISSY CDG CE 5.70 EUR 0.848214286 Exchange Rate \$6.72 (food at airport due to flight delay)

Sep 27 ROISSY25598PT1 4ROISSY CDG CE 2.80 EUR 0.848484848 Exchange Rate \$3.30 (food at airport due to flight delay)

Sep 27 BRIOCHE DOREE 436196595301144 CDG 1.40 EUR 0.848484848 Exchange Rate \$1.65 (food at airport due to flight delay)

And we paid \$79.99 for departure flight for the checked in luggage that was delayed. We would like that luggage fee to be refunded as well. Receipt is attached.

Total claiming: \$871.47

Kvartendur sendu auk þess yfirlit um greiðslukortanotkun og nokkrar greiðslukvittanir, en ekki kom fram á þeim hvað var keypt, fyrir utan greiðslukvittun WW vegna farangursheimildar, 79,99 USD.

Þann 21. febrúar 2018 barst umsögn frá WW þar sem fram kom að enn væri það mat félagsins að um almennar útskýringar væri að ræða og að kvartendur hefðu nánast engar greiðslukvittanir lagt fram, auk þess sem félagið hafni því að endurgreiða kostnað vegna lyfja,

þar sem farþegum beri að hafa lyf í handfarangri skv. skilmálum WW. Fram kom að félagið bjóði kvartendum 300 USD vegna útgjalda þeirra sem hlutust af farangurstöfinni.

Samgöngustofa sendi kvartanda umsögn WW til athugasemda með tölvupósti þann 26. febrúar 2018. Í svari kvartanda sem barst Samgöngustofu þann sama dag kom fram að kvartendur telja sig eiga rétt á þeirri fjárhæð sem þeir kröfðust þann 14. febrúar sl. Hvað varðar seinkunina þann 27. september vísa kvartendur til þess að þar sem brottför hafi seinkað um 5 klst. hafi þeir þurfa að kaupa máltíðir á flugvelli og eigi þeir rétt á bótum þess vegna.

Þann 5. júní sl., og með ítrekun þann 11. júní sl. óskaði Samgöngustofa eftir upplýsingum frá WW um hvort kvartendum hefði verið boðin hressing í samræmi við 9. gr. reglugerðar (EB) nr. 261/2004 vegna seinkunar á brottför þann 27. september 2017. Engin svör bárust frá WW.

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 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 kvartanda.

Ágreiningur aðila felst einkum í því að kvartendur segjast hafa orðið fyrir tjóni vegna tafa á afhendingu farangurs þeirra á áfangastað. WW telur kvartendur ekki hafa sannað tjón sitt með fullnægjandi hætti, þar sem þeir hafi ekki sýnt fram á með skýrum hætti hvað í raun var keypt.

Í 106. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998 kemur fram 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 því samhengi ber að líta til þess að á grundvelli almennra skaðabótareglna ber tjónþola skylda til þess að sanna tjón sitt og verður að telja að farþegar sem krefjast bóta vegna tjóns sem þeir verða fyrir vegna tafa á afhendingu farangurs, verði að leggja fram skýr gögn kröfu sinni til stuðnings, s.s. hvað var keypt.

Að því er varðar þá hluti sem kvartendur segja að keyptir hafi verið vegna tafa á afhendingu farangurs þeirra, tekur Samgöngustofa undir með WW að þau gögn og yfirlit sem kvartendur hafa lagt fram í málinu eru ekki nægjanlega skýr um hvað var keypt og eru að mati stofnunarinnar ekki fullnægjandi til sönnunar um tjón kvartanda. Samgöngustofa telur rétt að

líta til þess að almennt séð hefur farangurstöf óhjákvæmilega í för með sé óþægindi og fjárútlát fyrir farþega og hefur WW boðið farþegum 300 USD vegna þessa. Í ljósi þess sem að framan greinir um óskýr gögn kvartenda, verður að mati Samgöngustofu ekki sé að kvartendur eigi frekari endurgreiðslurétt á hendur WW.

Að því er varðar kröfu kvartenda um endurgreiðslu á farangursheimild vísar Samgöngustofa til þess að engar heimildir séu í loftferðalögum nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra til þess að krefjast endurgreiðslu kostnaðar hafi þjónusta flytjanda verið nýtt.

Um réttindi farþega þegar seinkun verður á flugi er fjallað í reglugerð (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, sem innleidd er með reglugerð nr. 1048/2012. Að því er varðar kröfu kvartenda vegna seinkunar á brottför þann 27. september 2017 verður að líta til þess að við mat á því hvort seinkun á flugi hafi átt sér stað ber að líta til raunverulegs komutíma á lokaákvörðunarstað. Í málinu liggur fyrir að þrátt fyrir að um seinkun á brottför frá París hafi verið að ræða var ekki um seinkun að ræða við komu á lokaákvörðunarstað, San Francisco og ber því að hafna bótakröfu kvartenda á þeim grundvelli.

Að því er varðar kröfu kvartenda um endurgreiðslu matarkostnaðar við brottför þann 27. september sl. verður ekki séð að WW hafi boðið kvartendum hressingu í samræmi við a) lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar (EB) nr. 261/2004, sbr. a) lið 1. mgr. 6. gr., þar sem fram kemur að þegar flugrekandi hefur ástæðu til að ætla að flugi seinki fram yfir áætlaðan brottfarartíma um nánar tiltekin klukkustundafjölda, skuli bjóða farþegum máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafar.

Með vísan til framangreinds er það mat Samgöngustofu WW beri að greiða kvartendum útlagaðan kostnað fyrir máltíðum þann 27. september sl., sbr. framlagða kröfu kvartenda.

Að því er varðar aðrar kröfur kvartenda verður svo litið á að kvartendur hafi ekki fært fram fullnægjandi sönnur á kröfum sínum og eigi því ekki rétt á frekari endurgreiðslu en þeirri sem WW hefur boðist til að greiða.

Ákvörðunarorð

WW ber að greiða kvartendum útlagaðan kostnað fyrir máltíðum þann 27. september sl., sbr. framlögð krafa kvartenda.

Kvartendur eiga ekki rétt á frekari bótum til viðbótar þeirri fjárhæð sem WOW hefur boðist til að greiða.

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, 23. ágúst 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Sigrún Henríetta Kristjánsdóttir
lögfræðingur