

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 332/2019 vegna kvörtunar um tjón á farangri og tjón vegna farangurstafar

I. Erindi

Þann 27. nóvember 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með WOW air með flugi WW698 og WW155 frá Tel Aviv til Chicago með millilendingu í Keflavík þann 18. júlí 2018. Í kvörtun kvartenda kemur fram að innritaður farangur þeirra hafi orðið fyrir tjóni, þ.e. skemmdir voru á ferðatösku kvartenda og tafðist afhending á farangrinum til kvartenda. Kvartendur tiltóku í kvörtun sinni að fót þeirra alla þriggja voru í umræddri tösku.

Kvartendur lögðu ekki fram kvittanir við meðferð málsins vegna kröfu þeirra varðandi farangurstafarinnar.

Kvartendur fara fram á að fá töskuna sem um ræðir endurgreidda úr hendi WOW ásamt því að fá greiddar bætur vegna farangurstafar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvartendur fylltu út tjónaskýrslu á flugvellingnum í Chicago þann 18. júlí 2018. Kvartendur gáfu upp heimilisfang ættingja sinna í tjónaskýrslunni og var farangurinn fluttur þangað þar sem tekið var á móti honum og kvittað var fyrir móttöku hans. Kvartendur halda því fram í tölvupósti sem barst Samgöngustofu þann 12. júlí 2019 að þeir hafi enn ekki fengið töskuna í sína vörslu og eru ósáttir við að WOW hafi sent töskuna á það heimilisfang sem þeir gáfu upp í framangreindri tjónaskýrslu. Kvartendur bentu á að að einungis hafi verið hægt að skrá varanlegt heimilisfang í tjónaskýrslunni en ekki tímabundið heimilisfang sem hafði þær afleiðingar í för með sér að kvartendur hafa ekki enn fengið töskuna í sína vörslu. Í tölvupósti kvartenda til Samgöngustofu gerðu kvartendur kröfu um að WOW greiddi þeim USD 25 fyrir hvern dag sem þeir hafa verið án tösku sinnar síðan 18. júlí 2018.

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 4. desember 2018. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 12. desember 2018 kom m.a. fram eftirfarandi:

„Kvartandi var farþegi með flugi WW698 frá Tel Aviv til Chicago þann 18. júlí 2018. Þegar kvartandi kom til Chicago fyllti hann út skýrslu á flugvelli þar sem taskan hafði ekki borist með fluginu.

Í umrædda skýrslu fylla aðilar sem hafa ekki fengið farangur sinn afhenta út sínar persónulegu upplýsingar svo að hægt sé að hafa samband við þá og koma farangrinum til skila. Eitt mikilvægasta atriðið sem aðilar þurfa að fylla út eru upplýsingar um heimilisfang eða afhendingarstað sem aðilar vilja að farangur sinn sé afhentur á. Skýrslan veitir aðilum valmöguleika á að fylla út í tímabundið eða varanlegt heimilisfang. Tímabundið heimilisfang er notað af farþegum sem eru staddir erlendis og gista t.d. á hóteli en varanlegt heimilisfang er notað af farþegum sem eru á heimleið og eru því staðsettir á

sínu eigin heimili þegar farangrinum er skilað. Kvartandi fyllti út aðeins eitt heimilisfang og var það skráð í dálkinn fyrir varanlegt heimilisfang.

Samkvæmt Montreal sáttmálanum bera flugrekendur ábyrgð á farangri meðan farangurinn er í þeirra umráðum. Samkvæmt 2. mgr. 31. gr. sáttmálans hafa farþegar 21 dag frá því að farangur hefur verið afhentur í samræmi við ósk farþega. WOW air uppfyllti allar þær skyldur sem á félaginu hvíla og afhenti farangurinn að öllu leyti í samræmi við beiðni farþegans. WOW air var þar með í góðri trú um að farangurinn hefði verið afhentur og staðið farþega til nota þegar ættingjar hans kvittuðu fyrir móttöku hans á því heimilisfangi sem farþeginn hafði sjálfur skráð. Vanræksla kvartanda við það að fylla út réttar upplýsingar um heimilisfang o.s.frv. verður einungis rakið til hans eigin háttsemi sem WOW air getur ekki með nokkru móti borið ábyrgð á.

Til þess að meta tjónið sem kvartandi varð fyrir verða að liggja fyrir kvittanir sem eru sönnun á því hversu mikið tjónið var. Í þessu tilfelli hafa engar kvittanir borist, aðeins bankayfirlit yfir hvað töskurnar kostuðu nýjar þegar þær voru keyptar fyrir ferðalag kvartanda. Engar skýrslur voru veittar sem staðfestu það hvort taskan hafi verið óviðgerðarhæf eða ekki.

Þrátt fyrir ofangreint hefur WOW air boðið kvartanda 343,95 USD sem sundurliðast þannig að 163,96 USD er fyrir kostnaði á nýrri tösku, 100 USD vegna seinkunar á farangri og 79,99 USD sem er töskugjaldið sem greitt er fyrir að ferðast með innritaðan farangur. Til þess að hægt sé að meta tjón þarf að sanna það, í þessu tilviki hefur kvartanda ekki tekist að sýna fram á með sönnunum hversu mikið tjónið var en WOW air hefur hins vegar gert sitt besta til þess að koma til móts við kvartanda og boðið honum ofangreinda upphæð. WOW air stendur því við fyrra boð að upphæð 343,95 USD.“

Samgöngustofa sendi kvartendum umsögn WOW til athugasemda þann 12. desember 2018 með tölvupósti. Í svari kvartanda sem barst þann 20. desember tiltóku kvartendur að heimilisfangið sem þeir gáfu upp í tjónaskýrslunni hafi ekki verið varanlegt heimilisfang kvartanda og það sé ekki þeirra eigin heimilisfang.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Flug kvartanda var með íslensku loftfari. 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 beri 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 einnig fram að flytjandi verði 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.

Í ljósi þess að ágreiningur aðila hefur ekki verið jafnaður er með þessari ákvörðun Samgöngustofu tekin afstaða til ábyrgðar WOW á farangri kvartanda og farangurstafar á grundvelli laga nr. 60/1998 um loftferðir og reglum settum með stoð í þeim lögum. Álitaefnið í þessu máli er tvíþætt, annars vegar tjón kvartanda vegna farangurstafarinnar og hins vegar vegna tjóns á farangri kvartanda.

Varðandi fyrrnefnda álitaefnið, tjón vegna farangurstafar, þá gera kvartendur kröfu um að fá greitt úr hendi WOW USD 25 fyrir hvern dag sem þeir hafa verið án farangurs síns og telja kvartendur að WOW hafi sýnt af sér saknæma háttsemi með því að senda töskuna á það heimilisfang sem kvartendur gáfu upp í tjónaskýrslunni vegna málsins. Í því samhengi ber að líta til að almennar reglur skaðabótaréttar kveða á um skyldu tjónþola til að leitast við að takmarka tjón sitt. Að mati Samgöngustofu hafa kvartendur ekki uppfyllt þá skyldu sína sem tjónþolar. Má leiða líkum að því að kvartendur hefðu getað látið senda töskuna til sín og þar með takmarkað tjón sitt. Í umsögn WOW vegna kvörtun kvartanda benti félagið á að það hafi sent töskuna á það heimilisfang sem kvartendur gáfu upp í umræddri tjónaskýrslu og að kvittað hafi verið fyrir móttöku hennar. Telur Samgöngustofa að félagið hafi þar með uppfyllt þær skyldur sem á félaginu hvíla samkvæmt Montreal Sáttmálanum og lögum um loftferðir nr. 60/1998. Kvartendur hafa ekki lagt fram kvittanir og útskýringar til stuðnings kröfu sinni vegna farangurstafarinnar. Er það mat Samgöngustofu að kvartendur hafa ekki sýnt fram á tjón sitt með fullnægjandi hætti, sbr. 106. gr. loftferðalaga. Að öllu framangreindu virtu er það mat Samgöngustofu að með boði WOW dags. 12. desember 2018 þar sem félagið býður kvartendum endurgreiðslu á farangursheimild kvartanda að fjárhæð USD 79.99 og að auki USD 100 vegna seinkunar á farangri þeirra hafi WOW uppfyllt skyldur sínar skv. 106. gr. loftferðarlaga og kvartendur eigi ekki frekari bótarétt vegna farangurstafarinnar.

Um ábyrgð flytjanda á farangri er fjallað í 104. gr. laga um loftferðir. Samkvæmt 1. mgr. 104. gr. laganna ber flytjandi ábyrgð á tjóni sem verður ef innritaður farangur glatast, skemmist eða eyðileggst ef tjónsatburðurinn á sér stað í loftfari, eða meðan innritaður farangur er í vörslum flytjanda, starfsmanna hans eða umboðsmanna. Þó er flytjandi ekki ábyrgur ef og að því leyti sem tjón á farangri má rekja til eðlislægra galla eða ástands farangurs. Ákvæði 1. mgr. 104. gr. laga um loftferðir mælir fyrir um hlutlæga ábyrgð flytjanda á tjóni sem innritaður farangur kann að verða fyrir meðan hann er í vörslu flytjanda, starfsmanna hans eða umboðsmanna.

Svo sem fram er komið felur 1. mgr. 104. gr. laga um loftferðir í sér hlutlæga ábyrgðarreglu, þ.e. skaðabótaskylda flytjanda án sakar á tjóni því sem innritaður farangur kann að verða fyrir meðan hann er í vörslu flytjanda, starfsmanna hans eða umboðsmanna. Hagræði tjónþola sem af því leiðir er að hann þarf einungis að sýna fram á að hin hlutlæga ábyrgðarregla eigi við og orsakatengsl, en þarf ekki að sýna fram á að önnur hlutlæg skilyrði skaðabótaábyrgðar séu fyrir hendi svo til skaðabótaábyrgðar flytjanda komi. Samkvæmt 2. málslíð 1. mgr. 104. gr. getur flytjandi einungis takmarkað ábyrgð sína ef og að því leyti sem tjón á farangri má rekja til eðlislægra galla eða ástands farangurs.

Síðarnefnda álitaefni þessa máls snýr að ábyrgð WOW á tjóni á farangri kvartanda. Samkvæmt 2. málslíð 1. mgr. 104. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998 getur flytjandi takmarkað ábyrgð sína ef og að

Því leyti sem tjón á farangri má rekja til eðlislægra galla eða ástands farangurs. Í þeim tilvikum er farþegar óska eftir bótum vegna tjóns á farangri er almenna meginreglan sú að farþegar þurfa að sýna fram á tjón sitt. Samkvæmt 1. mgr. 104. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998 ber flytjandi ábyrgð á tjóni sem verður ef innritaður farangur skemmist eða eyðileggst ef tjónsatburðurinn á sér stað í loftfari, eða meðan innritaður farangur er í vörslum flytjanda, starfsmanna eða umboðsmanna. WOW bar því ábyrgð á innrituðum farangri kvartenda og jafnframt tilkynntu kvartendur um tjóns á farangri sínum á flugvellinum þegar það fékk farangur sinn í hendurnar. Við meðferð málsins samþykkti WOW að bera ábyrgð á tjóni á farangri kvartenda og bauð þeim USD 163.96 sem er í samræmi við kröfu kvartenda vegna tjóns á farangri þeirra. Að öllu framangreindu virtu er það mat Samgöngustofu að með boði WOW dags. 12. desember 2018 þar sem félagið bauð kvartendum greiðslu að fjárhæð USD 163.96 vegna tjóns á farangri þeirra hafi WOW uppfyllt skyldur sínar skv. 104. gr. loftferðarlaga og kvartendur eigi því ekki frekari bótarétt.

Ákvörðunarorð

WOW bauð kvartendum vegna tjóns þeirra USD 343,95. Kvartendur eiga ekki rétt á frekari bótum til viðbótar við þá fjárhæð sem WOW hefur boðist til að greiða vegna tjóns á farangri og farangurstafar.

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

Reykjavík 18. júlí 2019

Þórunn Pálína Jónsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson