

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 7. júlí 2025 í máli nr. 155/2024

Kærunefndina skipa í þessu máli lögmennirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 6. nóvember 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili greiði honum 500 evrur í bætur vegna glataðs farangurs. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili greiði honum málskotsgjald til kærunefndarinnar. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi þann 6. nóvember 2024 var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar 20. desember 2024. Athugasemdir sóknaraðila bárust þann sama dag og athugasemdir varnaraðila þann 31. desember 2024.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, afrit af flugbókun, ljósmynd sóknaraðila, kvittanir fyrir kaupum á hjólafatnaði og hjólaskóm, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila og skjáskot af heimasíðu varnaraðila með upplýsingum um sérfarangur.

Með bréfi, dags. 7. júlí 2025 var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls átti sóknaraðili bókað flug með varnaraðila til og frá [...] með ferðadagana 5. og 8. september 2024. Festi sóknaraðili jafnframt kaup á sérfarangursheimild fyrir hjól. Við heimkomu sóknaraðila uppgötvaðist að pappakassi sem umrætt hjól var geymt í hafði rifnað að hluta og hjólafatnaður og skór hefðu tapast úr kassanum. Ágreiningur aðila er um það hvort varnaraðili beri ábyrgð á tjóni sóknaraðila vegna þessara hluta sem enn hafa ekki fundist.

Sóknaraðili vísar til þess að umræddur hjólabúnaður hafi glatast í flutningi á vegum varnaraðila og beri því varnaraðila að bæta sóknaraðila tjón sitt. Að sögn sóknaraðila hafi hjólinu og meðfylgjandi búnaði verið pakkað í kassa frá framleiðanda hjólsins. Ber sóknaraðili því við að varnaraðili hafi hvorki reynt að aðstoða sóknaraðila við að endurheimta þann búnað sem glataðist né veitt sóknaraðila upplýsingar hvert hann ætti að leita. Kveðst sóknaraðili því sjálfur hafa haft samband við „lost and found“ deildir beggja flugvalla en hjólabúnaðurinn fundist hjá hvorugum. Eftir nokkur skrifleg samskipti milli aðila hafi varnaraðili boðið sóknaraðila 80 evrur í bætur sem sóknaraðili telur óásættanlega fjárhæð bóta.

Röksemdir varnaraðila lúta að því að samkvæmt skilmálum hans, sem sóknaraðili gekkst undir við kaupin á sérfarangursheimild, þurfi að pakka hjóli í sérstaka hjólatösku eða kassa framleiðanda sem þola eigi flutning með flugi. Þá komi einnig fram í skilmálunum að ekki megi pakka neinum öðrum farangri með sérfarangri af þessu tagi. Loks bendir varnaraðili á að við kaup á farangursheimild fyrir sérfarangur á vefsíðu hans sé að finna greinilegan hlekk inn á leiðbeiningar um pökkun slíks farangurs.

Varnaraðili vísar til þess að sjá megi af framlagðri ljósmynd að sóknaraðili hafi ekki fylgt framangreindum ákvæðum skilmála sinna við pökkun á farangri þar sem hjólinu hafi ekki verið pakkað með tilskyldum hætti auk þess sem sóknaraðili hafi pakkað öðrum farangri með í kassanum. Kveðst varnaraðili ekki geta borið ábyrgð á týndum hlutum úr farangri sem ekki sé pakkað á réttan hátt fyrir flugflutning. Varnaraðili kveðst hafa boðið sóknaraðila 80 evrur í bætur umfram skyldu sína en sóknaraðili hafnað því boði varnaraðila.

Loks vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili hafi haft samband við tjónadeild varnaraðila vegna málsins. Af framlögðum tölvupóstum megi sjá að starfsmaður þeirrar deildar hafi leiðbeint sóknaraðila að hafa samband við farangursdeild varnaraðila þar sem hlutverk þeirrar deildar sé að aðstoða flugfarþega í þeim tilvikum er farangri seinkar eða glatast. Hlutverk tjónadeildar sé aðeins að ákvarða endurgreiðslur vegna skemmds farangurs. Hafi sóknaraðili hins vegar hunsað þær ráðleggingar.

IV

Lagaumhverfi

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020. Á grundvelli þágildandi laga um loftferðir nr. 60/1998 gátu neytendur m.a. lagt fram kvartanir á hendur flugrekendum til Samgöngustofu vegna ágreinings um farangurstafir sem og glataðan og skemmdan farangur. Með vísan til núgildandi laga nr. 80/2022 um loftferðir, sem felldu úr gildi lög nr. 60/1998, lítur Samgöngustofa svo á að ágreiningur sem varðar farangur flugfarþega sé undanskilinn lögsögu hennar. Í 13. gr. laga nr. 81/2019 segir að viðurkenndir úrskurðaraðilar og kærunefnd vöru- og þjónustukaupa skulu taka til meðferðar kvartanir neytenda samkvæmt lögnum vegna seljenda sem hafa staðfestu á Íslandi. Samkvæmt 1. mgr. 16. gr. geta neytendur óskað eftir úrskurði kærunefndarinnar vegna ágreinings sem rís af sölu- eða þjónustusamningi. Í ljósi framangreinds telur kærunefndin að ágreiningur máls þessa eigi undir lögsögu nefndarinnar.

Í XVII. kafla laga nr. 80/2022 um loftferðir er fjallað um bótaábyrgð í loftflutningum. Í 210. gr. laganna segir að alþjóðasamningur um samræmingu tiltekinna reglna varðandi loftflutninga milli landa sem gerður var í Montreal 28. maí 1999 hafi lagagildi hér á landi með þeim viðbótum sem af ákvæðum kafla þessa leiðir og sé birtur sem fylgiskjal með lögum þessum.

Um ábyrgð flytjanda á farangri er fjallað í 17. gr. Montreal samningsins. Í 2. mgr. ákvæðisins kemur fram að flytjandi sé skaðabótaskyldur, eyðileggist innritaður farangur eða glatist eða skemmist, aðeins ef sá atburður, sem olli eyðileggingunni, hvarfinu eða skemmdunum, varð um borð í loftfarinu eða meðan innritaður farangur var í vörslu flytjandans. Flytjandinn er samt sem áður ekki skaðabótaskyldur ef og að því marki sem tjónið má rekja til innbyggðs annmarka, eiginleika eða ágalla

farangurs. Í 3. mgr. ákvæðisins segir að gangist flytjandi við því að innritaður farangur hafi glatast eða komi innritaður farangur ekki fram að tuttugu og einum degi liðnum frá þeim degi er hann hefði átt að koma fram getur farþegi haldið fram þeim rétti gagnvart flytjandanum sem flutningssamningurinn kveður á um. Samkvæmt 2. mgr. 22. gr. samningsins skal ábyrgð flytjanda vegna tjóns á farangri vera takmörkuð við fjárhæð sem nemur 1.000 SDR vegna hvers farþega. Þá segir að ef svo beri undir beri flytjandanum að greiða fjárhæð sem er jafnhá uppgefinni fjárhæð eða lægri, nema hann færi sönnur á að fjárhæðin sé hærri en raunverulegir hagsmunir farþega sem tengjast afhendingu á ákvörðunarstað. Samkvæmt 24. gr. samningsins skal hámarksbótafjárhæð sæta endurskoðun á fimm ára fresti. Var hámarksfjárhæð bóta í tíð atvika þessa máls takmörkuð við 1.288 SDR á farþega.

Þrátt fyrir fyrrnefnd ákvæði um ábyrgð flytjanda á farangri ber farþegi skyldu á grundvelli almennra skaðabótareglna til að sanna tjón sitt sem og að takmarka það eins og unnt er.

V

Niðurstaða

Sóknaraðili festi kaup á flugi með varnaraðila til og frá [...], ferðadagana 5. og 8. september 2024, sem og sérfarangursheimild fyrir hjól sitt. Óumdeilt er að innritaður sérfarangur sóknaraðila, pappakassi sem hjólið var pakkað í, rifnaði og skemmdist meðan farangurinn var í vörslum varnaraðila. Að sögn sóknaraðila hafi hjólafatnaður og hjólaskór sem hann hafi pakkað með hjólinu glatast og hafa hlutirnir ekki fundist enn.

Ágreiningur aðila varðar það hvort varnaraðili beri ábyrgð á tjóni sóknaraðila. Af skriflegum samskiptum aðila má ráða að varnaraðili bauð sóknaraðila 80 evrur, að eigin sögn umfram skyldu, sem sóknaraðili féllst ekki á. Krefst sóknaraðili skaðabóta að fjárhæð 250 evrur vegna glataðs hjólafatnaðar og 250 evrur vegna glataðs hjólaskópars, alls 500 evrur. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði sér málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur.

Líkt og áður hefur verið greint frá hvílir það á sóknaraðila að sanna tjón sitt í samræmi við meginreglu skaðabótaréttar. Sóknaraðili hefur lagt fram kvittanir fyrir kaupum á nefndum hlutum, annars vegar fyrir hjólafatnað að fjárhæð 2.520 DKK þann 11. janúar 2022 og fyrir hjólaskó að fjárhæð 9. júní 2022 að fjárhæð 30.584 krónur.

Álitaefni máls þessa er hvort sóknaraðili eigi rétt á því að fá framangreint tjón bætt. Sóknaraðili byggir á því að sá fatnaður sem hann innritaði með sérfarangri teljist innritaður farangur sem varnaraðili ber ábyrgð á. Varnaraðili heldur því hins vegar fram að hann beri ekki ábyrgð á tjóni sóknaraðila vegna hina glötuðu hluta þar sem skýrt komi fram í skilmálum varnaraðila að engu megi pakka með sérfarangri.

Í 9.3.1 grein skilmála varnaraðila kemur eftirfarandi fram: „*All Baggage should be packed in accordance with our packing conditions published on our website, but always in such a way where it can withstand normal luggage handling and where damage will not occur during transport. Certain items are not designed for air travel and needs extra protection such as skis, golf equipment, music instruments, baby stroller, car seats and bicycles. It is your responsibility to properly pack your Baggage and provide the Baggage with the extra protection it needs. Each Passenger is solely responsible for packing their Baggage in such a way that the contents cannot be damaged.*“ Í nefndum leiðbeiningum varnaraðila um pökkun sérfarangurs segir í 4.2. eftirfarandi um pökkun hjóla: „*Should be presented at check-in with the front wheel*

removed, the handlebars turned in line with the frame, the tires slightly deflated and the pedals either removed or turned inwards. It is the passenger's responsibility to ensure that bicycles are suitably packed both to prevent damage to the bicycle itself and other baggage in the hold. Bicycles must be packed in a specifically designed bicycle case or carton box. No additional items should be placed in the bag other than the bicycle."

Að mati kærunevndarinnar má fallast á það með varnaraðila að sóknaraðili hafi brotið gegn skilmálum varnaraðila þegar hann pakkaði hjólafatnaði og skóm með bókuðum sérfarangri sínum. Hins vegar liggur fyrir að umræddur fatnaður og skór voru engu síður innritaðir með sérfarangri af varnaraðila og samkvæmt 2. mgr. 17. gr. Montreal samningsins er varnaraðili skaðabótaskyldur vegna glataðs innritaðs farangurs á meðan hann sé í vörslum hans.

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. Að mati kærunevndarinnar verður að líta til þess að kaup sóknaraðila á hjólafatnaðnum fóru fram þann 11. janúar 2022 og hjólaskónum þann 9. júní 2022 og hafði sóknaraðili því afnot af þessum hlutum í tvö og hálf ár áður en þeir glötuðust Var kaupverð umræddra hluta alls 80.372 krónur. Miðast afskrift sökum afnota við 20% á ári. Í ljósi framangreinds eru bætur til sóknaraðila hæfilega ákveðnar 51.438 krónur.

Með vísan til a. liðar 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunevnd vöru- og þjónustukaupa verður málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur endurgreitt sóknaraðila af nefndinni.

VI Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 51.438 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila, sbr. a. liður 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunevnd vöru- og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunevnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson