

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 11. apríl 2024 í máli nr. 102/2023

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 18. september 2023 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 skaðabætur vegna tafar á afhendingu farangurs, að fjárhæð 6.395 SEK, auk skaðabóta vegna óþæginda og útlagðs kostnaðar að fjárhæð 800 SEK. Loks krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði sér málskotsgjald til kærunefndarinnar að fjárhæð 5.000 krónur. Varnaraðili kveðst hafa boðið sóknaraðila bætur vegna málsins sem nemi 350 USD en hafni frekari bótaskyldu í málinu.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 20. september 2023, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar 29. september 2023. Athugasemdir bárust í kjölfarið frá sóknaraðila degi síðar. Engar athugasemdir bárust nefndinni frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, afrit af flugmiðum, tilkynning sóknaraðila um týndan farangur, dags. 23. ágúst 2023, kvittanir fyrir fatakaupum, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila og upplýsingar úr forritinu WorldTracer vegna hins týnda farangurs.

Með bréfi, dags. 10. apríl 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls átti sóknaraðili, kona hans og þrjú ung börn þeirra, bókað flug með varnaraðila til og frá Stokkhólmi með ferðadagana 23. og 30. ágúst 2023. Við komu til Stokkhólms kom í ljós að innritaður sérfarangur fjölskyldunnar hafði orðið eftir á Íslandi.

Sóknaraðili vísar til þess að farangurinn hafi ekki skilað sér til sín fyrr en fimm dögum eftir komuna til Stokkhólms. Hafi sóknaraðili farið fram á það við varnaraðila að hann myndi endurgreiða sér 6.395 SEK vegna fatakaupa enda hafi fatnaður fjölskyldunnar verið í farangrinum. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili fallist á bótaskyldu í málinu og óskað eftir kvittunum vegna kaupanna sem og sóknaraðili hafi framvísað. Í kjölfarið hafi varnaraðili boðið sóknaraðila bætur að fjárhæð 350 USD en hafnað frekari bótaskyldu. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili borið því við að sóknaraðili hafi ekki innritað neinn farangur, aðeins sérfarangur. Sóknaraðili kveðst þvert á móti hafa verið með innritaðan farangur, þrjá barnabílstóla og hafi tveir þeirra verið saman í poka en með þeim þriðja hafi verið settur poki með fatnaði

fjölskyldunnar. Sóknaraðili kveðst ekki hafa hafnað þeim bótum sem varnaraðili hafi boðið en óskað eftir rökstuðningi fyrir þeirri fjárhæð. Hafi sá rökstuðningur hins vegar ekki borist frá varnaraðila.

Auk skaðabóta vegna farangurstafarinnar krefst sóknaraðili bóta úr hendi varnaraðila vegna óþæginda og útlagðs kostnaðar sem féll til við að sækja farangurinn, að fjárhæð 800 SEK. Að sögn sóknaraðila hafi hann, eftir að ljóst væri að farangurinn hefði ekki skilað sér við komuna til Stokkhólms, gefið upp heimilisfang viðverustaðar fjölskyldunnar sem gildi til hádegis þann 25. ágúst 2023. Þegar útséð hafi verið að farangurinn myndi skila sér þann dag veitti sóknaraðili varnaraðila upplýsingar í gegnum vefsíðu varnaraðila um breytt heimilisfang þeirra auk þess að hringja í þjónustuver varnaraðila vegna þessa. Þrátt fyrir það hafi varnaraðili afhent farangurinn þann 28. ágúst 2023 á fyrra heimilisfanginu. Hafi sóknaraðili þar af leiðandi þurft að keyra langa vegalengd til að sækja farangurinn þangað og hafi sú ferð tekið hann um fjórar klukkustundir.

Varnaraðili vísar til þess að við kaup sóknaraðila á fluginu hafi hann kosið að kaupa ekki innritaða ferðatösku á fluglegg sínum til Stokkhólms 23. ágúst 2023. Með kaupum á farmiða fyrir ung börn fylgi hins vegar frí farangursheimild fyrir barnabílstól og kerru. Hafi sóknaraðili bókað slíkan sérfarangur í flugið. Varnaraðili segir að í tilkynningu sóknaraðila til varnaraðila um tafirnar hafi komið fram að sóknaraðili hafi komið fatnaði fjölskyldunnar fyrir í þeim poka sem hafi einnig innihaldið bílstóla barna sóknaraðila. Varnaraðili bendir á að í skilmálum hans komi skýrt fram að engu öðru megi pakka með sérfarangri. Varnaraðili viðurkennir ábyrgð sína á töfum á innrituðum barnabílstólum sóknaraðila sem sérfarangri en telur sig ekki bera ábyrgð á töfum annars farangurs sem ranglega hafi verið innritaður með sérfarangri. Hafi sóknaraðili verið beðinn um kvittanir sem tengdust útlögðum kostnaði, t.d. við leigu á barnabílstólum og kerru á meðan beðið væri eftir þeim hlutum. Sóknaraðili hafi hins vegar ekki framvísað kvittunum fyrir slíku en sendi varnaraðila kvittanir fyrir fatakaupum. Varnaraðili kveðst hafa boðið sóknaraðila 350 USD í bætur sem sóknaraðili hafi hins vegar ekki þegið.

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 lögnum.

Um ábyrgð flytjanda vegna tafa á farangri er fjallað í 19. gr. samningsins. Þar kemur fram að flytjandi beri ábyrgð á tjóni af völdum tafa á flutningi farþega, farangurs eða farms í lofti. Þó verði flytjandi ekki talinn bera ábyrgð á tjóni sem orsakast vegna tafa geti hann fært sönnur á að hann og starfsmann hans hafi viðhaft allar þær aðgerðir, sem sanngjarnt geti talist að viðhafðar séu, í því skyni að afstýra tjóni eða það hafi verið ógerlegt fyrir hann eða þá að framkvæma slíkar aðgerðir. Samkvæmt 2. mgr. 22. gr. samningsins skal ábyrgð flytjanda vegna eyðileggingar, hvarfs, tjóns eða tafa 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 uppgefni 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 1.150 SDR á farþega.

Í reglugerð nr. 1048/2012, sem sett var á grundvelli loftferðalaga, er fjallað um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum. Í 2. gr. reglugerðarinnar er gildissvið hennar nánar skýrt en í 2. mgr. kemur fram að reglugerðin gildi einnig um skemmdir, tafir eða tapaðan farangur farþega svo og fyrirkomulag bótagreiðslna, röskun á ferðatilhögun, fjárhæð bóta og aðrar úrbætur til handa farþegum eða eigendum farangurs.

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

Í máli þessu er óumdeilt að innritaður sérfarangur sóknaraðila í flugi á vegum varnaraðila skilaði sér ekki við komu sóknaraðila til Stokkhólms þann 23. ágúst 2023. Var farangurinn afhentur sóknaraðila á því heimilisfangi sem hann skráði í tilkynningu sinni um týndan farangur þremur dögum síðar, þann 26. ágúst 2023. Að sögn sóknaraðila kveðst hann hafa tilkynnt varnaraðila um breytt heimilisfang þann 25. ágúst 2023 en farangurinn hafi engu að síður verið afhentur á áður uppgefnu heimilisfangi. Ekkert liggur hins vegar fyrir um þessa tilkynningu í gögnum málsins. Upplýsti sóknaraðili kærunefndina undir meðferð málsins að hann hafi ekki haft tök á að sækja farangurinn fyrr en 28. ágúst 2023.

Ágreiningur aðila varðar fjárhæð þeirra skaðabóta sem varnaraðila ber að greiða sóknaraðila vegna tafa á afhendingu sérfarangursins. Í málinu kveðst sóknaraðili hafa innritað þrjá barnabílstóla sem sérfarangur og lét hann fatnað fjölskyldunnar fylgja með í poka sem einn bílstólanna var settur í. Af skriflegum samskiptum aðila má ráða að varnaraðili bauð sóknaraðila 350 USD í bætur vegna tafanna sem sóknaraðili féllst ekki á. Krefst sóknaraðila í máli þessu skaðabóta vegna kaupa á fatnaði að fjárhæð 6.395 SEK auk 800 SEK vegna óþæginda og útlagðs kostnaðar sem féll til við að sækja farangurinn. Loks krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði sér málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur.

Líkt og áður hefur verið greint frá hvílir það á tjónþola að sanna tjón sitt í samræmi við meginreglu skaðabótaréttar. Sóknaraðili hefur lagt fram skjáskot af

tveimur kvittunum til stuðnings kröfu sinni sem sýna fram á kostnað vegna kaupa á ýmsum fatnaði, annars vegar að fjárhæð 1.110 SEK þann 26. ágúst 2023, þann sama dag og farangurinn var síðan afhentur, og hins vegar 5.285 SEK þann 28. sama mánaðar, eða tveimur dögum eftir afhendingu farangursins á skráðu heimilisfangi, samtals að fjárhæð 6.395 SEK. Sóknaraðili hefur ekki lagt fram aðrar kvittanir fyrir frekari kostnaði vegna málsins þrátt fyrir beiðni kæruneftdarinnar þess efnis. Undir meðferð málsins óskaði kæruneftndin eftir upplýsingum um hvaða fatnað sóknaraðili hafi pakkað með sérfarangri auk nánari upplýsinga um keyptar flíkur. Upplýsti sóknaraðili nefndina í kjölfarið um að í pokanum sem tafðist hefðu verið ungbarnaföt, sundföt, rakvél og raksápa, tvennar buxur og bolir, 4 peysur og útiföt á fjölskylduna þar sem þau hugðust fara í útilegu í Svíþjóð. Um tilgreiningu á hinum keypta fatnaði vísaði sóknaraðili til framlagðra kvittana.

Álitaefni máls þessa er hvort sóknaraðili eigi rétt á því að fá framangreint tjón bætt. Sóknaraðili heldur því fram að sá fatnaður sem hann innritaði með sérfarangri teljist innritaður farangur sem varnaraðili beri ábyrgð á. Varnaraðili telur sig hins vegar aðeins bera ábyrgð á tjóni sem rekja megi til tafa af afhendingu barnabílstólanna sem sóknaraðili hafi bókað og innritað sem sérfarangur enda komi skýrt fram í skilmálum varnaraðila að engu megi pakka með sérfarangri.

Að mati kæruneftdarinnar má fallast á það með varnaraðila að sóknaraðili hafi brotið gegn skilmálum varnaraðila þegar hann pakkaði fatnaði fjölskyldunnar með bókuðum sérfarangri en fram kemur í þeim að engu öðru megi pakka með innrituðum sérfarangri. Hins vegar liggur fyrir að umræddur fatnaður var engu síður innritaður með sérfarangri af varnaraðila og samkvæmt 19. gr. Montreal samningsins og er varnaraðili skaðabótaskyldur vegna tafa á innrituðum farangri 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. Í 2. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er að finna heimild sem heimilar kæruneftdinni að ákvarða fjárhæð bóta til farþega eða eigenda farangurs þegar ágreiningur er um bætur. Að mati kæruneftdarinnar verður líta til þess að meginhluti fatakaupa sóknaraðila fór fram tveimur dögum eftir að varnaraðili afhenti sóknaraðila farangurinn á því heimilisfangi sem sóknaraðili skráði í tilkynningu sinni um týndan farangur við komuna til Stokkhólms. Fullyrðingar sóknaraðila þess efnis að hann hafi tilkynnt varnaraðila um breytt heimilisfang sitt í Svíþjóð þann 25. ágúst 2023 eru ekki studdar neinum gögnum og því ekki unnt að byggja á þeim við úrlausn málsins. Í ljósi framangreinds eru bætur til sóknaraðila hæfilega ákveðnar 1.110 SEK.

Krafa sóknaraðila um skaðabætur að fjárhæð 800 SEK vegna óþæginda og útlagðs kostnaðar sem féll til við að sækja farangurinn er ekki studd neinum gögnum og verður því ekki unnt að fallast á hana.

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

Við ákvörðun um gjald sem varnaraðila ber að greiða vegna kostnaðar nefndarinnar, sbr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa, verður að líta til þess að varnaraðili bauðst til að greiða sóknaraðila 350 USD. Sóknaraðili hafnaði hins vegar umræddu boði. Varnaraðila verður því aðeins gert að greiða 15.000 krónur í kostnað, sbr. 4. mgr. 13. gr. reglugerðarinnar, en

nefndin hefur ekki heimild til þess að fella gjaldið niður að öllu leyti þegar mál fellur sóknaraðila að einhverju leyti í vil.

VI

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 1.110 SEK.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila samkvæmt a. lið 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd 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 kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson