

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 6. mars 2024 í máli nr. 57/2023

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Leifsdóttir lögmaður, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 25. júní 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 henni skaðabætur að fjárhæð 1150 SDR vegna týnds farangurs auk 51.055 krónur vegna kaupa á nauðsynjavörum. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 5. júlí 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 19. júlí 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 flugmiða, ýmsar kvittanir fyrir kaupum á vörum, afrit af útfylltu eyðublaði fyrir kvartanir flugfarþega og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 29. febrúar 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 bókað flug með varnaraðila frá [...] til [...] þann 1. júlí 2022. Við komu til [...] uppgötvaðist að innritaður farangur sóknaraðila væri týndur og tilkynnti sóknaraðili varnaraðila um það í kjölfarið.

Sóknaraðili kveðst hafa farið á skrifstofu varnaraðila um þremur vikum eftir heimkomu og óskað eftir upplýsingum um framvindu málsins. Hafi henni verið tjáð að þar sem taskan hafði verið týnd í meira en þrjár vikur ætti hún rétt á að fá hana bættu, jafnvel þó taskan kæmi í leitirnar síðar. Þá hafi sóknaraðili verið upplýst um að hún ætti rétt á að fá greiddan kostnað við kaup á nauðsynjavöru vegna tafa farangursins. Áttu málsaðilar í kjölfarið í tölvupóstsamskiptum varðandi skaðabætur en samkomulag náðist ekki um fjárhæð þeirra bóta. Hafi varnaraðili greitt sóknaraðila 10.000 krónur en jafnframt boðið sóknaraðila auk þess 20.000 krónur í bætur sem og 70.000 króna inneign hjá sér. Hafi sóknaraðili ekki fallist á það boð varnaraðila. Hafi taskan síðar fundist og skilað til sóknaraðila 5. október 2022. Að sögn sóknaraðila hafi nýtt armbandsúr, ferðatöskubelti og hleðslusnúra fyrir Ipad verið horfið úr töskunni. Sóknaraðili bendir á að andvirði töskunnar og þeirra hluta sem í henni hafi verið sé yfir 400.000 krónur. Þá hafi sóknaraðili fest kaup á nauðsynjavörum að fjárhæð 51.055 krónur. Sóknaraðili byggir á því að varnaraðila beri að fara eftir þeim reglum sem eigi við um týndan farangur. Það, að taskan hafi

síðar komið í leitirnar, breyti því ekki. Þau föt sem í töskunni hafi verið séu ekki í sama ásigkomulagi og áður enda búin að liggja óhrein og upprúlluð í töskunni í um þrjá mánuði. Þá hafi ferðataskan sjálf verið sjúskuð eftir allt það hnjask sem hún hafi orðið fyrir.

Varnaraðili vísar til þess að farþegi geti átt rétt á skaðabótum vegna kaupa á nauðsynjavörum á meðan beðið sé eftir farangri sem hafi týnst. Hafi sóknaraðili sent varnaraðila kvittanir fyrir útlögðum kostnaði og varnaraðili fallist á að greiða henni 21.830 krónur. Við mat varnaraðila á bótafjárhæð séu kvittanir farþega yfirfarnar auk þess sem litið sé til þess hvort farþegi sé á heimleið eða á leið í frí. Í tilviki sóknaraðila hafi hún verið að koma heim úr fríi. Sóknaraðili hafi hins vegar hafnað því boði varnaraðila. Eftir frekari samskipti og ítrekanir hafi varnaraðili greitt sóknaraðila 10.000 krónur þann 4. október 2022 og boðið henni 70.000 krónur í formi gjafabréfs hjá varnaraðila auk áðurnefndrar 21.830 króna endurgreiðslu vegna útlagðs kostnaðar. Því hafi sóknaraðili einnig hafnað.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili fari fram á fullar skaðabætur eins og að taskan hefði alveg týnst. Á ferðatíma sóknaraðila hafi flestir flugvellir verið undirmannaðir og þjónusta því miður í lágmarki. Því hafi taska sóknaraðila skilað sér seint.

Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt almennum reglum skaðabótaréttar greiðast bætur fyrir raunverulegt fjártjón. Farþegi eigi þá að vera eins settur fjárhagslega og ef tjónið hefði ekki orðið, þ.e. ef taskan hefði ekki skilað sér, en farþegi á ekki að hagnast. Í ljósi framangreinds telji varnaraðili að sóknaraðili eigi ekki rétt á fullum skaðabótum.

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 tiltekinnna 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 hærrí 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.

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 innrituð ferðataska sóknaraðila í flugi á vegum varnaraðila týndist og fannst rúmum þremur mánuðum síðar. Ágreiningur er hins vegar milli aðila um fjárhæð þeirra skaðabóta sem varnaraðila ber að greiða sóknaraðila vegna tafa á afhendingu töskunnar. Varnaraðili hefur þegar greitt sóknaraðila 10.000 krónur vegna málsins. Þá hefur varnaraðili boðist til að greiða sóknaraðila enn frekar 21.830 krónur í bætur vegna kaupa á nauðsynjavörum sem og 70.000 króna inneign vegna tafanna. Sóknaraðili hefur hafnað boði varnaraðila og krefst skaðabóta sem nema 1.150 SDR auk 51.055 krónur vegna kaupa á nauðsynjavörum.

Að mati kærunevndarinnar þykir ljóst að sóknaraðili varð fyrir óþægindum og fjárhagslegu tjóni vegna þess að farangur skilað sér ekki til hennar eins lengi sem raun bar vitni. Líkt og áður hefur verið greint frá hvílir það á tjónþola að sanna tjón sitt í samræmi við meginreglu skaðabótaréttar. Sóknaraðili hefur lagt fram frumrit fjölda kvittana til stuðnings kröfu sinni sem sýna fram á kostnað vegna kaupa á nauðsynjavörum m.a. sundfatnaði, nærfötum, snyrtivörum og hleðslusnúru, alls að fjárhæð 51.055 krónur. Þá hefur sóknaraðili lagt fram kvittun vegna kaupa á armbandsúri, að fjárhæð 7.155 krónur auk kvittunar fyrir kaupum á ferðatöskuól að fjárhæð 1.424 krónur, alls 8.579 krónur.

Samanlagt fjártjón sóknaraðila nemur því 59.634 krónum. Á hinn bóginn telur kærunevndin að lækka beri kröfuna á þeim forsendum að þær vörur sem sóknaraðili festi kaup á vegna farangurstafarinnar voru nýjar og munu hafa notagildi fyrir hana í framtíðinni. Þá verður jafnframt að líta til þess að sóknaraðili var á heimleið þegar ferðataskan týndist auk þess sem taskan kom síðar í leitirnar. Loks liggur fyrir að varnaraðili hefur þegar greitt sóknaraðila 10.000 krónur vegna farangurstafanna. Í 2. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er að finna heimild sem heimilar kærunevndinni að ákvarða fjárhæð bóta til farþega eða eigenda farangurs þegar ágreiningur er um

bætur. Í ljósi þess og framangreindra sjónarmiða eru bætur til sóknaraðila hæfilega ákveðnar að álitum 34.000 krónur.

Við ákvörðun um gjald sem varnaraðila ber að greiða vegna kostnaðar nefndarinnar, sbr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, verður að líta til þess að varnaraðili bauðst til að greiða sóknaraðila frekari bætur að fjárhæð 21.830 krónur í formi peningagreiðslu og 70.000 krónur í formi inneignar. Varnaraðili hefur því þegar boðið sóknaraðila greiðslu sem samræmist vel niðurstöðu nefndarinnar og raunar umfram sannanlegt fjárhagstjón hennar. 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.

V Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 34.000 krónur.

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.

Víðir Smári Petersen
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson