

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 29. ágúst 2024 í máli nr. 17/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 30. janúar 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að greiða honum skaðabætur vegna skemmda á ferðatösku. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfum, dags. 30. janúar og 11. mars 2024, 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. apríl 2024. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila þann 15. maí 2024. Engar athugasemdir bárust nefndinni frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, myndir, afrit af brottfararspjöldum, afrit af tjonstilkynningum, dags. 9. og 16. janúar 2024, yfirlýsing frá framleiðanda, reikningur og afrit af skriflegum samskiptum aðila.

Með bréfi, dags. 29. ágúst 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að sóknaraðili og kona hans hafi ferðast með varnaraðila frá Keflavík til [...] þann 9. janúar 2024 og frá [...] til Keflavíkur þann 16. janúar 2024. Við komuna til [...] hafi komið í ljós að innrituð ferðataska þeirra hafi rispast töluvert en sóknaraðila hafi verið tjáð af starfsmanni flugvallarins að taskan hafi dottið af farangursbifreið. Sóknaraðili vísar í þessu samhengi til tjonstilkynningar, dags. 9. janúar 2024. Þá kemur einnig fram að í flugi frá [...] til Keflavíkur hafi taskan beyglast töluvert. Sóknaraðili vísar í því samhengi til tjonstilkynningar, dags. 16. janúar 2024.

Sóknaraðili vísar til þess að taskan hafi verið ný og í fullkomnu standi við brottför frá Keflavík og gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að bæta honum andvirði hennar. Sóknaraðili bendir á að hann hafi farið með töskuna í viðgerð að beiðni varnaraðila en þar hafi honum verið tjáð að ekki væri hægt að gera við skemmdirnar. Taskan hafi verið keypt í Bandaríkjunum fyrir 1.195 USD eða 163.177 krónur miðað við gengi dags. 29. janúar 2023. Við þá upphæð bætist 24% virðisaukaskattur, 39.162 krónur, og verðmæti töskunnar því 202.339 krónur.

Varnaraðili hafnar kröfu sóknaraðila um skaðabætur og vísar til þess að engin gögn hafi verið lögð fram sem gefi tilefni til að ætla að sóknaraðili hafi orðið fyrir

tjóni. Þá hafi sóknaraðili ekki lagt fram mat um að taskan sé ónýtt. Varnaraðili bendir á að taskan sé enn nothæf og að myndir sóknaraðila gefi til kynna eðlilegt slit á ferðatösku sem varnaraðili beri ekki ábyrgð á. Í því samhengi bendir varnaraðili á upplýsingar á vefsíðu félagsins.

Varnaraðili bendir á að farþegar geti farið með skemmdar ferðatöskur til nánar tilgreinds viðgerðaraðila og að varnaraðili greiði þann kostnað sem af viðgerð hlýst. Sé mat þess aðila að taskan sé ónýtt og að ekki verði gert við hana bæti varnaraðili tjón farþega upp að því hámarki sem lýst sé í Montreal-samningnum. Sóknaraðili hefur vísað til þess að hafa ráðfært sig við viðkomandi aðila sem hafi metið tjónið óviðgerðarhæft. Sóknaraðili bendir auk þess á að ekki sé um að ræða eðlilegt slit, enda hafi þau verið að nota töskuna í fyrsta skipti á ferðalagi og skemmdirnar með þeim hætti að þær hafi veruleg áhrif á útlit töskunnar. Af þeim sökum fari sóknaraðili fram á sanngjarnar bætur í samræmi við ákvæði 17. gr. Montreal-samningsins.

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, er ágreiningur sem varðar farangur flugfarþega undanskilinn lögsögu Samgöngustofu. 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 kaflans leiðir og sé birtur sem fylgiskjal með lögnum.

Um ábyrgð flytjanda vegna tjóns á farangri er fjallað í 17. gr. samningsins. Í 2. mgr. 17. gr. segir að flytjandi er 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. 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 1.288 SDR á farþega.

V Niðurstaða

Sóknaraðili ferðaðist á vegum varnaraðila frá Keflavík til [...] þann 9. janúar 2024 og frá [...] til Keflavíkur þann 16. janúar sama ár. Að sögn sóknaraðila komu í ljós rispur á innritaðri ferðatösku við komuna til [...] en á tjónaskýrslu frá 9. janúar 2024 kemur meðal annars fram: „Side/scratched“ og „Scratched multiples areas“. Þá komu frekari skemmdir í ljós við komuna til Keflavíkur en á tjónaskýrslu, dags. 16. janúar 2024, segir: „Side dented“. Sóknaraðili hefur lagt fram myndir sem sýna ástand umræddrar ferðatösku. Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að greiða sanngjarnar bætur samkvæmt ákvæðum Montreal-samningsins eða bætur að andvirði töskunnar. Sóknaraðili hefur vísað til þess að hafa greitt 1.195USD eða 163.177 krónur miðað við gengi þann 29. janúar 2023 fyrir umrædda tösku. Sóknaraðili byggir á því að við þá upphæð bætist 24% virðisaukaskattur, 39.162 krónur, og verðmæti töskunnar því 202.339 krónur.

Að sögn sóknaraðila var taskan, sem er af gerðinni [...], ný og í fullkomnu ástandi fyrir ferðalagið. Sóknaraðili hefur lagt fram kvittun sem sýnir fram á að taskan hafi verið keypt í lok september árið 2023. Varnaraðili telur sóknaraðila ekki hafa sýnt fram á tjón sitt og hefur bent á að varnaraðili bjóði farþegum að fara með skemmdar ferðatöskur til nánar tilgreinds viðgerðaraðila og að fyrirtækið bæti farþegum þann viðgerðarkostnað eða hámarksbætur samkvæmt Montreal-samningnum ef tjónið er metið óviðgerðarhæft hjá viðkomandi viðgerðaraðila. Sóknaraðili hefur vísað til þess að hafa farið með töskuna í viðgerð til viðkomandi aðila sem hafi metið tjónið óviðgerðarhæft.

Undir rekstri málsins óskaði kærunefnd vöru- og þjónustukaupa eftir að sóknaraðili legði fram staðfestingu frá umræddum aðila um að tjónið væri óviðgerðarhæft. Samkvæmt upplýsingum frá sóknaraðila hefur umræddur viðgerðaraðili ítrekað staðfest að tjónið sé óviðgerðarhæft en að hann vilji ekki gefa skriflega yfirlýsingu til kærunefndarinnar. Hann geri það ekki í þeim tilvikum sem hann gerir ekki við töskurnar sjálfur. Þess í stað lagði sóknaraðili fram yfirlýsingu frá framleiðanda töskunnar þar sem fram kemur að ekki sé hægt að gera við töskuna. Varnaraðila var veittur kostur á að koma fram athugasemdum við yfirlýsingu framleiðanda, dags. 27. mars 2024, en engar athugasemdir bárust nefndinni þrátt fyrir ítrekun.

Með hliðsjón af gögnum málsins telur kærunefndin að sýnt hafi verið fram á að innritaður farangur sóknaraðila hafi orðið fyrir skemmdum í vörslu varnaraðila. Þá telur kærunefndin að sóknaraðili hafi brugðist við beiðni kærunefndarinnar og sýnt fram á með fullnægjandi hætti að ekki sé hægt að gera við töskuna.

Samkvæmt 2. mgr. 17. gr. Montreal-samningsins er flytjandi skaðabótaskyldur meðal annars ef innritaður farangur eyðileggst í vörslu flytjanda. Með vísan til ákvæðis 2. mgr. 22. gr. Montreal-samningsins getur farþegi krafist skaðabóta sem er takmörkuð við 1.288 SDR eða 239.079 íslenskar krónur miðað við sölugengi SDR samkvæmt Seðlabanka Íslands þann 29. ágúst 2024.

Samkvæmt kvittun sem sóknaraðili lagði fram var ferðataskan keypt 28. september 2023 og greitt 1.195USD fyrir eða 164.300 krónur miðað við sölugengi USD samkvæmt Seðlabanka Íslands þann dag. Hámarksfjárhæð samkvæmt ákvæðum Montreal-samningsins er því hærrí en verðmæti töskunnar. 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. Með vísan til framangreinds telur kærunefndin að varnaraðila beri að greiða sóknaraðila bætur sem nema sannanlegu tjóni sóknaraðila eða 164.300 krónur.

VI Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 164.300 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.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson