

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 8. október 2025 í máli nr. 33/2025

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 19. mars 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum kaupverð flugferðar að fjárhæð 29.900 krónur auk greidds málskotsgjalds til kærunefndarinnar. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 20. mars 2025, 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 2. apríl 2025. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum bárust þann 11. sama mánaðar. Engar frekari athugasemdir bárust frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, bókunarstaðfesting flugs og afrit af tölvupóstsamskiptum aðila.

Með bréfi, dags. 6. október 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls festi sóknaraðili kaup á flugi þann 4. október 2024, aðra leið, á vegum varnaraðila með ferðadagsetningunni 8. október 2024 og greiddi fyrir það 29.900 krónur.

Sóknaraðili vísar til þess að hann uppgötvað síðla sama dag að hann hefði gert þau mistök við bókunina að panta flug frá [...] til Keflavíkur í stað Keflavíkur til [...]. Hafi sóknaraðili reynt að hafa samband við varnaraðila símleiðis en þá hafi verið búið að loka skrifstofu hans. Að morgni mánudagsins 7. október hafi sóknaraðili náð sambandi við varnaraðila og óskað eftir því að bókun hans yrði lagfærð eða að kaupverðið myndi ganga upp í nýtt flug og að sóknaraðili myndi greiða mismun á fargjöldum. Hafi varnaraðili hafnað óskum sóknaraðila með vísan til skilmála sinna þar sem fram komi að séu minna en sjö dagar í brottför flugs fæst fargjald ekki endurgreitt við afbókun þess.

Sóknaraðili telur skilmála varnaraðila ósanngjarna og krefst endurgreiðslu kaupverðs fyrir flugið auk 5.000 króna málskotsgjald til kærunefndarinnar.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi haft samband við sig degi fyrir hið umþrætta flug og krafist þess að bókun hans yrði lagfærð eða að kaupverð flugsins yrði endurgreitt. Hafi sóknaraðila þá verið bent á að samkvæmt skilmálum varnaraðila sé kaupverð flugs á hans vegum óendurkræft þegar svo stutt væri í það.

IV Niðurstaða

Ágreiningur aðila lýtur að því hvort sóknaraðili eigi rétt á að fá endurgreiðslu vegna kaupa hans á flugfari á vegum varnaraðila. Þer sóknaraðili því við að vegna eigin mistaka hafi hann bókað flug frá [...] til Keflavíkur í stað Keflavíkur til [...]. Þar sem bókun flugsins var framkvæmd síðla föstudags hafi sóknaraðili ekki getað haft samband við varnaraðila símleiðis fyrr en á mánudagsmorgni þann 7. október 2024 eða degi fyrir brottför. Hafi varnaraðili þá hafnað því að breyta bókun sóknaraðila eða endurgreiða honum kaupverðið á grundvelli skilmála sinna.

Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir nánari upplýsingum frá varnaraðila um sundurliðun á greiddum sköttum og öðrum gjöldum vegna kaupanna. Veitti varnaraðili kærunefndinni umbeðnar upplýsingar. Þá upplýsti varnaraðili að engar endurgreiðslur flugvallarskatta eða gjalda hefðu átt sér stað, eða gætu átt sér stað, milli flugrekanda og varnaraðila.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Í 36. gr. laga nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggerninga (sml.) er að finna undantekningu frá þeirri meginreglu. Samkvæmt 1. mgr. 36. gr. sml. má víkja samningi til hliðar í heild eða að hluta, eða breyta, ef það yrði talið ósannjarnt eða andstætt góðri viðskiptavenju að bera hann fyrir sig. Við það mat skal samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins líta til efnis samnings, stöðu samningsaðila, atvika við samningsgerðina og atvika sem síðar komu til. Þá er samningsfrelsi jafnframt meginregla samningaréttarins, en í því felst að aðilum er heimilt að ákveða hvort, við hvern og að hvaða leyti gengið er til samninga.

Í málinu liggur fyrir að þann 4. október 2024 bókaði sóknaraðili og greiddi fyrir flug á vefsíðu varnaraðila frá [...] til Keflavíkur þann 8. sama mánaðar. Við bókun farmiðans var sóknaraðila gert að haka við það að hann hafi skoðað og samþykkt afbókunarreglur og skilmála varnaraðila. Fjallað er um breytingar og afbókanir í grein 1.5. skilmálanna. Þar segir að: „[b]reytingargjald greiðist samkvæmt gildandi þjónustuverðskrá. Breytingar með minna en 6 vikna fyrirvara teljast sem afbókun. Afbókun skv. skilmálum leiðir til eftirfarandi endurgreiðslna: *Meira en 28 dögum fyrir brottför: Haldið eftir 50% af verði (lágmark staðfestingargjald) * 8-27 dögum fyrir brottför: Haldið eftir 75% af verði * 7 dögum eða skemur fyrir brottför: Engin endurgreiðsla“. Er því ljóst að sóknaraðili tók þá ákvörðun að semja við varnaraðila um þjónustu gegn greiðslu sem lá fyrir kaupin að yrði ekki endurgreidd.

Að mati kærunefndarinnar verður ekki séð að samningur aðila sem slíkur, eða umrætt ákvæði skilmála varnaraðila sé ósannjarnt eða andstætt góðri viðskiptavenju í skilningi 36. gr. sml. en veigamiklar ástæður þurfa að vera fyrir því að unnt sé að falla frá samningi með þeim afleiðingum að samningurinn verði óskuldbindandi fyrir aðila.

Með hliðsjón af framangreindu, atvikum máls þessa og framlögðum gögnum getur kærunefndin ekki fallist á að sóknaraðili eigi rétt á endurgreiðslu kaupverðs á flugfari á vegum varnaraðila. Verður kærunefndin því að hafna kröfu sóknaraðila.

V
Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Ívar Halldórsson

Jón Rúnar Pálsson