

## **Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa**

Úrskurður uppkveðinn 31. janúar 2023 í máli nr. 2/2023

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

### **I**

#### **Aðild og kröfugerð**

Þann 4. janúar árið 2023 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings við Y, hér eftir varnaraðili.

### **II**

#### **Málsatvik og ágreiningsefni**

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að sóknaraðili festi kaup á flugi með varnaraðila frá Keflavík til Baltimore og til baka í desembermánuði 2022. Vegna mannglegra mistaka hafi sóknaraðila mistekist að fylla út með nægum fyrirvara svokallað ESTA form fyrir brottför sína til Bandaríkjanna. Við innritun á Keflavíkurflugvelli hafi starfsmaður varnaraðila bent sóknaraðila á að framangreind ferðaskilríki skorti. Hafi sóknaraðili reynt að sækja um ferðaskilríkin á staðnum en hafi umsókn hennar ekki verið samþykkt í tæka tíð fyrir brottför hins keypta flugs. Hafi sóknaraðili því misst af fluginu út. Að sögn sóknaraðila hafi starfsmaður varnaraðila ráðlagt sóknaraðila að hafa samband við skrifstofu varnaraðila næsta morgun í því skyni að fá bókun sinni breytt. Síðar sama dag kveðst sóknaraðila hafa komist að því að seinna flug hennar hafi verið fellt niður. Hafi varnaraðili veitt sóknaraðila þær upplýsingar að ástæða þess væri sú að sóknaraðili hafi verið flokkuð sem „No show“ við innritun í fyrra flugið og að „Carrier“ hafi ekki verið látinn vita, sbr. 3.3.4 grein skilmála varnaraðila. Sóknaraðili krefst þess að fá skaðabætur úr hendi varnaraðila vegna þessa. Sóknaraðili beri því við að þrír starfsmenn varnaraðila við innritun hafi verið látnir vita af mistökum sóknaraðila við gerð umsóknar um ferðaskilríki til Bandaríkjanna en virðist sem enginn þeirra hafi tilkynnt varnaraðila um forföll sóknaraðila. Hafi þetta komið í veg fyrir að sóknaraðili hafi a.m.k. getað nýtt sér seinni flugmiðann sem sóknaraðili hafi greitt fullt verð fyrir. Sóknaraðili kveðst hafa orðið fyrir tjóni vegna þessa enda hafi hún þurft að kaupa nýjar flugferðir til Bandaríkjanna með öðru flugfélagi.

### **III**

#### **Niðurstaða**

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020. Nefndinni tekur ekki til meðferðar ágreining sem heyrir ekki undir gildissvið framangreindra laga.

Í 1. mgr. 16. gr. laga nr. 81/2019 segir að neytendur geti óskað eftir úrskurði kærunefndar vöru- og þjónustukaupa vegna ágreinings sem rís af sölu- eða þjónustusamningi. Kærunefndinni ber þó að vísa frá kvörtunum sem heyrir undir eða er til meðferðar hjá öðrum lögbundnum eða viðurkenndum úrskurðaraðila.

Samkvæmt 1. mgr. 208. gr. laga nr. 80/2022 um loftferðir geta farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laganna til Samgöngustofu. Samgöngustofa tekur ágreininginn til skoðunar í kjölfarið og sker úr honum með úrskurði sbr. 4. mgr. 208. gr. laganna. Heyrir ágreiningur máls þessa því undir Samgöngustofu sem er viðurkenndur úrskurðaraðili á sviði neytendamála í samræmi við 8. gr. laga nr. 81/2019. Kvörtun sóknaraðila er vísað frá kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. b. liður 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 og 3. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt.

#### IV

#### Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er vísað frá kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa.

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

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson