

## Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 30. október 2023 í máli nr. 29/2023

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 23. mars 2023 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að gildistími gjafabréfs hjá varnaraðila verði framlengdur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfi, dags. 27. mars 2023, óskaði kæruneftndin eftir að sóknaraðili legði fram gögn til stuðnings kröfu sinni. Var erindið ítrekað 31. maí 2023. Þann 20. júlí 2023 lagði sóknaraðili fram umbeðin gögn. Með tölvubréfi, dags. 31. júlí 2023, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 10. ágúst 2023. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum varnaraðila bárust 18. ágúst 2023. Nefndinni bárust ekki athugasemdir frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, bókunarstaðfesting vegna ferðarinnar, afrit af gjafabréfi því sem deilt er um í málinu og afrit af skriflegum samskiptum milli málsaðila.

Með bréfi, dags. 27. október 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili festi kaup á þremur flugmiðum hjá varnaraðila til og frá [...] og greiddi sóknaraðili 97.569 krónur fyrir. Til stóð að fljúga til [...] þann 15. ágúst 2021 og síðan til baka til Keflavíkur þann 20. ágúst 2021.

Með tölvubréfi 29. júlí 2021 upplýsti sóknaraðili varnaraðila að hann teldi sig ekki geta nýtt sér hina keyptu flugmiða sökum kröfu varnaraðila um framvísun neikvæðs Covid-19 prófs fyrir báða flugleggj. Óskaði sóknaraðili eftir endurgreiðslu fargjalds eða inneignarnótu. Með tölvubréfi, dags. 1. ágúst 2021, bauð varnaraðili sóknaraðila gjafabréf fyrir kaupverðinu á grundvelli svoneftnds „Covid-19 sveigjanleika“. Upplýsti varnaraðili jafnframt að gildistími slíks gjafabréfs væri eitt ár. Í kjölfarið áttu málsaðilar í nokkrum samskiptum vegna málsins en ágreiningur var uppi milli þeirra um lengd gildistíma gjafabréfsins. Þann 6. september 2021 gaf varnaraðili út gjafabréf til varnaraðila að fjárhæð 97.569 krónur með gildistíma til 6. september 2022. Með tölvubréfi þann 1. mars 2023 óskaði sóknaraðili eftir því að varnaraðili myndi framlengja gildistíma gjafabréfsins. Varnaraðili hafnaði umræddri beiðni sóknaraðila með tölvubréfi, dags. 13. mars 2023.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili framlengi gildistíma gjafabréfsins. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### *3.1. Sjónarmið sóknaraðila*

Sóknaraðili kveðst hafa afbókað flug sitt þar sem varnaraðili hafi breytt skilmálum sínum og krafist framvísunar neikvæðs Covid-19 prófs. Hafi sóknaraðili óskað eftir endurgreiðslu kaupverðs eða inneignarnótu. Hafi varnaraðili orðið við þeirri beiðni að hluta og gefið út gjafabréf til sóknaraðila að fjárhæð 97.569 krónur með eins árs gildistíma, til 6. september 2022.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa bent varnaraðila á það umsvifalaust að eins árs gildistími gjafabréfsins væri óásættanlegt vegna þeirrar óvissu sem hafi ríkt þá vegna heimsfaraldursins. Hafi sóknaraðili farið fram á að gildistími gjafabréfsins yrði lengri en varnaraðili hafi hafnað því.

Sóknaraðili bendir á að þann 1. mars 2023 hafi hann óskað eftir því við varnaraðila að gjafabréfið yrði framlengt en hafi varnaraðili jafnframt hafnað því.

Sóknaraðili vísar til þess að gildistími gjafabréfsins hafi verið of knappur í ljósi þeirra sérstöku aðstæðna sem uppi voru í samfélaginu og telur að varnaraðili hafi haft af honum 97.569 krónur með einhliða ákvörðun um gildistíma.

### *3.2. Sjónarmið varnaraðila*

Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt 11. gr. skilmála hans sé fargjald almennt óendurgreiðanlegt og sé farþegum ekki boðið upp á endurgreiðslu vegna breyttra persónulegra aðstæðna.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi óskað eftir endurgreiðslu fargjalds sökum áskilnaðar um framvísun neikvæðs Covid-19 prófs við brottför. Þrátt fyrir framangreind ákvæði 11. gr. skilmálanna hafi varnaraðili hins vegar gert undantekningu á þessum tíma vegna heimsfaraldursins og gefið út gjafabréf með eins árs gildistíma til þeirra farþega sem gátu ekki nýtt sér flugmiða sína. Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt skilmálum hans hafi sóknaraðili ekki átt rétt til endurgreiðslu fargjalds þar sem sóknaraðili hafi sjálfur átt frumkvæði að afbókun flugs og ósk um endurgreiðslu fargjalds en hinum keyptu flugum hafi ekki verið aflýst. Hafi varnaraðili því hafnað sóknaraðila um framlengingu gjafabréfsins.

### *3.3. Athugasemdir*

Í athugasemdum sínum kveðst sóknaraðili hafa gert strax athugasemdir við varnaraðila vegna stutts gildistíma gjafabréfsins enda hafi það verið gefið út á tímum Covid-19 faraldursins og ekki fyrirséð hvenær unnt væri að nýta það. Hafi varnaraðili virt athugasemdir sóknaraðila að vettugi. Að sögn sóknaraðili hafi hann ekki getað nýtt sér gjafabréfið á gildistímanum, meðal annars vegna Covid-19. Því hafi sóknaraðili krafist þess í byrjun mars 2023 að varnaraðili myndi framlengja gildistíma gjafabréfsins.

Sóknaraðili telur jafnframt mikilvægt að líta til þess að hann hafi ekki getað nýtt sér flugmiðana upphaflega vegna kröfu um framvísun neikvæðs Covid-19 prófs við brottför sem varnaraðili hafi sett eftir að miðarnir voru keyptir fyrra hluta árs 2021. Sóknaraðili telur þessa kröfu varnaraðila varla standast nema það hafi verið ljóst við kaupin enda mjög takmarkandi.

#### IV 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.

Sóknaraðili festi kaup á þremur flugmiðum, til og frá [...], með ferðadagana 15. og 20. ágúst 2021, hjá varnaraðila fyrri hluta árs 2021. Greiddi sóknaraðili varnaraðila 97.569 krónur fyrir. Þann 29. júlí 2021 afbókaði sóknaraðili flugið og óskaði eftir endurgreiðslu eða inneignarnótu sökum kröfu varnaraðila um framvísun neikvæðs Covid-19 prófs við brottför. Bauðst varnaraðili til þess að gefa út gjafabréf til sóknaraðila fyrir kaupverðinu með eins árs gildistíma. Ágreiningur varð á milli aðila í kjölfarið um lengd gildistímans sem sóknaraðili taldi of skamman. Gaf varnaraðili engu að síður út gjafabréf til sóknaraðila þann 6. september 2021 með fyrrnefndum gildistíma. Þann 1. mars 2023 óskaði sóknaraðili eftir því að umrætt gjafabréf yrði framlengt en hafnaði varnaraðili því. Sóknaraðili telur að varnaraðili geti ekki einhliða ákveðið svo stuttan gildistíma á gjafabréfinu og þannig haft af honum 97.569 krónur. Varnaraðili vísar til skilmála sinna um rétt til endurgreiðslu fargjalds. Almennt sé fargjald ekki endurgreitt en í þessu tilviki hafi verið gerð undantekning frá ákvæðum skilmálanna með útgáfu gjafabréfs með eins árs gildistíma vegna Covid-19 sjúkdómsins.

Í 11.1. grein skilmála varnaraðila er fjallað um endurgreiðslu fargjalds en þar segir: „ *All monies paid for Bookings (including any card charges and/or other fees) and/or extra services (such as luggage allowance), are non-refundable, except as otherwise provided in these Conditions of Carriage or wherever required by applicable law or regulation. For the avoidance of doubt, we do not offer refunds in the event of passengers being unable to fly due to any change in personal circumstances, including but not limited to medical grounds, except as otherwise provided in these Conditions of Carriage. The right to withdraw from or cancel the carriage agreement, as well as a right to a partial or full refund of the Total Fare exists only insofar as this is explicitly allowed by these Conditions of Carriage.*“

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Í 36. gr. laga nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggæringa (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 ósanngjarnt 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.

Skylda varnaraðila samkvæmt samningi málsaðila var að flytja sóknaraðila til og frá [...] og skylda sóknaraðila var sú að greiða fyrir þjónustuna. Fallist er á að aðstæður til ferðalaga hafi verið takmarkandi í lok júlí árið 2021. Hins vegar verður ekki séð að útbreiðsla COVID-19 sjúkdómsins á þessum tíma hafi staðið í vegi fyrir því að málsaðilum yrði fært að efna skyldur sínar samkvæmt samningnum eða hafi leitt til þess að talið verði ósanngjarnt af hálfu varnaraðila eða andstætt góðri viðskiptavenju að bera fyrir sig samninginn. Þá liggur ekki fyrir að sóknaraðili eða samferðafólk hans hafi verið sýkt af Covid-19 sjúkdóminum á þessum tíma.

Með breytingu á reglugerð nr. 650/2021 um skyldu flugrekenda til að kanna vottorð vegna Covid-19 í millilandaflugi dags. 22. júlí 2021 sem tók gildi 26. sama

mánaðar, var öllum flugrekendum eða umráðendum loftfara gert skylt að kanna hvort farþegi hafi, áður en farið var um borð í loftfar, fullnægt skyldu til forskráningar og hefði tilskilið viðurkennt vottorð um ónæmisaðgerð (bólusetningu) gegn Covid-19; eða vottorð um að Covid-19 sýking væri afstaðin; eða vottorð eða staðfestingu á neikvæðri niðurstöðu prófs á Covid-19, enda hafði slík skylda verið lögð á farþega á grundvelli sóttvarnalaga, sbr. reglugerð um sóttkví og einangrun og sýnatöku við landamæri Íslands vegna Covid-19, eins og er hún var á hverjum tíma, sbr. 1. mgr. 2. gr. reglugerðarinnar. Samkvæmt 2. mgr. 2. gr. hennar bar að synja farþega um flutning gæti hann ekki framvísað vottorði eða staðfestingu skv. 1. mgr. Í 3. mgr. 2. gr. kom fram að þrátt fyrir 2. mgr. tæki skylda til að synja farþega um flutning ekki til íslenskra ríkisborgara. Að framangreindu virtu þykir ljóst að varnaraðila bar skylda til að kanna áður nefnd vottorð allra flugfarþega vegna Covid-19 á fyrirhuguðu ferðatímabili sóknaraðila. Það verða því ekki gerðar athugasemdir við að varnaraðili hafi breytt skilmálum sínum enda beinlínis skylt að gera það samkvæmt framansögðu.

Samningsfrelsi er jafnframt meginregla samningaréttarins, en í því felst að aðilum er heimt að ákveða hvort, við hvern og að hvaða leyti gengið er til samninga. Í málinu liggur fyrir að varnaraðili bauð sóknaraðila gjafabréf að fjárhæð 97.569 krónur með gildistíma í eitt ár frá 6. september 2021 í kjölfar afbókunar sóknaraðila á fluginu. Með þessu boði var sóknaraðila kleift að nýta umsamda þjónustu varnaraðila á síðari stigum þrátt fyrir ákvæði skilmála varnaraðila um að greiðsla vegna farmiðakaupa væri óafturkræf en með kaupum á umræddum flugmiðum gekkst sóknaraðili við skilmálum varnaraðila. Í útgefnu gjafabréfi kemur skýrt fram að: „[e]kki er hægt að framlengja gildistíma gjafabréfs og bóka þarf flug áður en það rennur út.“ Varnaraðila bar ekki að skylda til að bjóða sóknaraðila umrætt gjafabréf. Þá bar honum engin skylda til að hafa gildistímamann lengri en eitt ár. Óumdeilt er að sóknaraðili bókaði ekki nýtt flug innan tímamarka gjafabréfsins og óskaði eftir framlengingu þess með tölvubréfi þann 1. mars 2023 eða tæpum átta mánuðum eftir að gildistíma þess lauk.

Með hliðsjón af framangreindu, atvikum þessa máls og framlögðum gögnum getur kærunefndin ekki fallist á með sóknaraðila að varnaraðila beri að framlengja gildistíma hins útgefna gjafabréfs.

## V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson