

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 23. nóvember 2021 í máli nr. 51/2021

Kæruneftndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 27. apríl 2021 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

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

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 7. maí 2021, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 7. júní 2021. Athugasemdir bárust í kjölfarið frá sóknaraðila þann 10. júní 2021. Frekari athugasemdir bárust frá varnaraðila þann 11. júní 2021.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila og varnaraðila, staðfesting á kaupum þeim sem deilt er um, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og starfsmanns Neytendasamtakanna, svo og afrit af skilmálum flugfrelsis varnaraðila.

Með bréfi, dags. 1. júlí 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á svokölluðu flugfrelsi af varnaraðila þann 5. október árið 2016 fyrir 68.550 krónur. Með kaupnum hafði sóknaraðili möguleika á að nýta sér flugfrelsið við bókun á ákveðnum flugleggjum. Að sögn sóknaraðila fékk hann þær upplýsingar símleiðis frá starfsmanni varnaraðila eftir kaupin að möguleiki á að nýta sér flugfrelsi varnaraðila til greiðslu fyrir flugferðir rynni ekki út. Þrátt fyrir að fram kæmi í skilmálum vegna kaupanna að tiltekinn gildistími væri á notkuninni hefði verið nægjanlegt í slíkum tilvikum að hringja og ræða við starfsmann varnaraðila til að fá gildistíma framlengdan. Vegna breyttra aðstæðna kveðst sóknaraðili lítið hafa notað inneign sína til flugferða og hafi sóknaraðili ekki haft áhyggjur af tímanum vegna þeirra upplýsinga sem hann hafði fengið. Þegar breytingar urðu á rekstri varnaraðila hefðu þeir aðilar sem áttu ónotað flugfrelsi fengið inneign til notkunar hjá fyrirtækinu. Þar sem sóknaraðili fékk enga tilkynningu um inneign kveðst hann hafa haft samband við varnaraðila. Hafi sóknaraðili þá fengið þær upplýsingar að inneign sóknaraðila hafi runnið út í apríl árið 2020.

Sóknaraðili krefst þess að gildistími flugfrelsisins verði framlengdur til samræmis við upplýsingagjöf varnaraðila og þá framkvæmd sem almennt tíðkaðist af hálfu varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili telur að neitun varnaraðila á að framlengja gildistíma flugfrelsisins séu í ósamræmi við þær upplýsingar sem sóknaraðila hafi verið veittar og í ósamræmi við almenna framkvæmd varnaraðila í öðrum sambærilegum tilvikum. Tekur sóknaraðili fram að bróðir sóknaraðila hafi keypt sér flugfrelsi sem átti að renna út árið 2018. Flugfrelsið hafi hins vegar verið verið endurnýjað árið 2020. Þá bendir sóknaraðili á að ósamræmi sé að finna í meintum tveggja ára gildistíma notkunarinnar og raunverulegri framkvæmd varnaraðila, enda hafi þegar verið búið að framlengja inneign sóknaraðila í tvígang, fyrst að beiðni sóknaraðila og síðar að frumkvæði varnaraðila. Svar varnaraðila hafi verið að undantekningar hefðu verið gerðar ef fólk hafði samband um það leyti sem inneignin var að renna út. Sóknaraðili telur að um vörusvik hafi verið að ræða og að upplýsingagjöf varnaraðila hafi verið röng. Geti saga sóknaraðila og annarra vegna sambærilegra kaupa sýnt fram á það að varnaraðili hafi ávallt framlengt gildistímamann þar til nýlega.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili tekur fram sóknaraðili hafi fest kaup á flugleggjum með flugfresti í október árið 2016 og samið hafi verið um tveggja ára gildistíma. Skömmu áður en gildistíminn var liðinn hafi sóknaraðili haft samband við varnaraðila og var gildistíminn þá framlengdur um eitt ár. Skömmu áður en það ár var liðið hafi varnaraðili framlengt gildistímamann um annað ár. Krafa sóknaraðila hafi runnið úr fyrir þónokkrum tíma, bæði samkvæmt skilmálum flugfrelsisins og samkvæmt almennum reglum um fyrningartíma kröfuréttinda.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum tekur sóknaraðili fram að framkvæmd gildistímans hafi, líkt og varnaraðili bendir á, ekki verið í samræmi við skilmálana.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum sínum bendir varnaraðili á að hvergi komi fram að varnaraðili hafi sagt að engar takmarkanir séu um gildistíma á notkun flugfrelsisins jafnvel þó fallist hafi verið á ívilnandi framlengingar í ákveðnum tilvikum. Þá bendir varnaraðili á að samningur þess eðlis að krafa fyrnist ekki er ógildir samkvæmt 2. mgr. 1. gr. laga nr. 150/2007 um fyrningu kröfuréttinda.

IV

Niðurstaða

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.

Sóknaraðili festi kaup á þjónustu af varnaraðila þann 5. október árið 2016 sem kallast flugfrelsi. Með kaupnum hafði sóknaraðili fyrirfram greitt fyrir ákveðna flugleggi sem unnt var að nýta síðar. Samkvæmt skilmálum flugfrelsisins átti inneignin að gilda til tveggja ára en gildistíminn var í tvígang framlengdur um eitt ár í senn. Kveðst sóknaraðili hafa fengið þær upplýsingar símeiðis frá starfsmanni varnaraðila eftir kaupin að möguleiki á að nýta sér flugfrelsi varnaraðila til greiðslu fyrir flugferðir rynni ekki út. Þegar sóknaraðili hafði síðar samband við varnaraðila var honum tilkynnt að inneignin hefði runnið út í apríl árið 2020.

Sóknaraðili telur að neitun varnaraðila á að framlengja gildistímamann sé í ósamræmi við þær upplýsingar sem sóknaraðila voru veittar og þá framkvæmd sem tíðkaðist við framlengingu flugfrelsisins. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að framlengja gildistímamann en varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Kvörtun sóknaraðila til kærunefndarinnar barst þann 27. apríl árið 2021, um fjórum árum og rúmlega sex mánuðum frá kaupnum. Almennur fyrningarfrestur kröfuréttinda er

fjögur ár, sbr. 3. gr. laga nr. 150/2007. Samkvæmt 1. mgr. 2. gr. laganna byrjar fyrningarfrestur að líða á þeim degi þegar kröfuhafi gat fyrst átt rétt til efnda. Upphaf fyrningarfrestsins var á kaupdegi þann 5. október árið 2016.

Ákvæði fyrningarlaga setja ekki takmörk fyrir því að samningur sé gerður milli málsaðila um styttri fyrningarfrest en mælt er fyrir um í lögnum. Slíkur samningur má hins vegar ekki fara í bága við tilgang fyrningarreglna. Við þær aðstæður, þar á meðal ef umsaminn fyrningarfrestur er óeðlilega skammur, gæti komið til álita að víkja samningi til hliðar á grundvelli 36. gr. laga nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggerninga (sml.) líkt og fram kemur í athugasemdum við 1. gr. frumvarps þess er varð að lögum nr. 150/2007. Sóknaraðili og varnaraðili sömdu um tveggja ára gildistíma flugfrelsisins við samningsgerðina þann 5. október 2016. Samkvæmt upplýsingum sóknaraðila var gildistíminn framlengdur tvívegis og rann flugfrelsið út í apríl 2020. Ekki þarf að taka sérstaka afstöðu til þess hvort hinn upphaflegi tveggja ára fyrningarfrestur teljist ósanngjarn í skilningi 36. gr. laga nr. 7/1936, enda nam fyrningarfresturinn að lokum um þremur og hálfu ári, sem er ekki ósanngjarn tími að mati kærunefndarinnar þegar almennur fyrningarfrestur viðkomandi kröfu er fjögur ár. Krafa sóknaraðila var þar að auki fyrnd samkvæmt almennum reglum fyrningarlaga þegar sóknaraðili sendi kvörtun sína til kærunefndarinnar.

Með vísan til þess sem að framan greinir verður að hafna kröfu sóknaraðila.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson