

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 28. ágúst 2024 í máli nr. 134/2023

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 28. nóvember 2023 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá G, fyrir sína hönd og fyrir hönd H, D og K („sóknaraðilar“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðilar krefjast þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða fargjald vegna heimferðar frá [...] til Keflavíkur. Varnaraðili telur sig ekki vera réttan aðila að málinu.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 4. desember 2023, 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. Svar varnaraðila vegna kvörtunar sóknaraðila barst þann 12. desember 2023.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, staðfestingar á greiðslum, afrit af farseðlum og afrit af skriflegum samskiptum aðila.

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

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðilar keyptu flug til [...] með brottför þann 9. október en heim frá [...] þann 5. nóvember 2023. Reikningur vegna kaupa á flugfarseðlum var gefinn út af [...]. Sóknaraðilar H og G greiddu 431.710 krónur inn á reikning [...] og sóknaraðilar D og K greiddu 439.145 krónur inn á sama reikning. Samkvæmt flugáætlun var flogið frá Keflavík til [...], frá [...] til [...] og loks frá [...] til [...]. Heimferðin var áætluð frá [...] til [...], frá [...] til [...] og þaðan til Keflavíkur. Við komuna til [...] voru sóknaraðilar K og H stöðvuð vegna gildistíma vegabréfa þeirra. Sóknaraðilum var synjað um að halda för sinni áfram til [...] og þaðan til [...] vegna þess að vegabréf þeirra voru ekki í gildi sex mánuði fram yfir áætlaðan dvalartíma þeirra líkt og gerð er krafa um. Sóknaraðilar D og G tóku ákvörðun um að fara ekki í flugið frá [...].

Sóknaraðilar bókuðu og greiddu fyrir nýja farseðla frá [...] til [...] og frá [...] til [...]. Sóknaraðilar þurftu auk þess að greiða fyrir heimferðina að nýju frá [...] til [...], [...] til [...] og frá [...] til Keflavíkur vegna „no show reglu“ þar sem sóknaraðilar nýttu sér ekki flugin sem þau höfðu bókað frá [...] og [...]. Svokölluð „no show regla“ hefur þau áhrif að farþegi, sem hefur bókað og greitt báðar leiðir, en mætir ekki í fyrra flug, þarf ekki einungis að bóka nýtt flug í stað þess sem hann mætti ekki í, heldur einnig að bóka og borga fyrir bakaleiðina öðru sinni. Sóknaraðilar greiddu fyrir umrædd flug beint til varnaraðila. Sóknaraðilar H og G greiddu 384.000 krónur til varnaraðila vegna kaupa á síðari flugum og K og D greiddu sömu upphæð til varnaraðila.

Sóknaraðilar kveðjast ósáttir við að hafa ekki getað nýtt sér heimferðina frá [...] heldur hafi þau verið nauðbeygð til að bóka nýtt far fyrir nákvæmlega sama flug og þau höfðu þegar greitt fyrir. Af þeim sökum gera sóknaraðilar kröfu um að seinna fargjald sem greitt hafi verið til varnaraðila verði endurgreitt. Varnaraðili bendir á að hann sé ekki réttur aðili að málinu, enda hafi [...] verið söluaðili ferðarinnar þrátt fyrir að varnaraðili hafi gefið út farseðla í ferðinni. Engin greiðsla hafi borist varnaraðila vegna ferðarinnar.

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.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála er markmið þeirra að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegrri málsmeðferð við lausn deilumála utan dómstóla. Lögin taka til ágreinings um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu, sbr. 3. gr. Með neytanda er átt við einstakling sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni, sbr. 1. tl. 1. mgr. 4. gr. laganna. Með seljanda er átt við einstakling, félag, opinberan aðila og aðra sem koma fram í atvinnuskyni og gera samninga við neytendur, svo og hvern þann sem í atvinnuskyni kemur fram í umboði eða fyrir hönd seljanda, sbr. 2. tl. 1. mgr. 4. gr. laganna.

Í 1. mgr. 16. gr. segir að neytendur geti óskað eftir úrskurði kærunefndar vöru- og þjónustukaupa vegna ágreinings sem rís af sölu- eða þjónustusamningi. Með þjónustusamningi er átt við samning þar sem seljandi veitir neytanda þjónustu eða skuldbindur sig til þess og neytandinn greiðir eða skuldbindur sig til að greiða verð hennar, sbr. 4. tl. 1. mgr. 4. gr. laga nr. 81/2019. Í máli þessu liggur fyrir að sóknaraðilar keyptu ferð til [...] og greiddu [...] vegna ferðarinnar. Í kjölfar þess að sóknaraðilum K og H var synjað um að fara um borð í flug frá [...] vegna gildistíma ferðaskilríkja þeirra keyptu sóknaraðilar ný flug af varnaraðila. Sóknaraðilar eru ósátt við að hafa greitt fyrir heimferðina frá [...] í tvígang vegna svokallaðrar „no show reglu“. Sóknaraðilar gera kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða þeim heimferðina frá [...] þar sem þau höfðu þegar greitt fyrir farseðla á sama tíma og í sömu flug. Varnaraðili byggir á því að hann sé ekki réttur aðili að málinu þar sem [...] hafi verið söluaðili ferðarinnar.

Í málinu liggja fyrir staðfestingar á greiðslum vegna ferðarinnar. Af þeim er ljóst að sóknaraðilar greiddu [...] upphaflega fyrir farseðla til [...]. Síðari greiðslur sóknaraðila vegna farseðla frá [...] til [...] og síðar [...], auk heimferðarinnar, voru til varnaraðila í málinu. Kærunefndin lítur svo á að krafa sóknaraðila um endurgreiðslu á heimferðinni sé krafa um skaðabætur vegna þess tjóns sem sóknaraðilar urðu fyrir þegar þeim var synjað um borð í flug frá [...] og síðari flug felld niður vegna „no show reglu“. Rekja má ágreining þessa máls til þjónustusamnings sem gerður var á milli sóknaraðila og [...]. Þar af leiðandi er ekki um að ræða þjónustusamninga á milli sóknaraðila og varnaraðila í skilningi laga nr. 81/2019 og er varnaraðili því ekki réttur aðili að þessu máli. Ágreiningur máls þessa heyrir samkvæmt framangreindu ekki undir valdsvið kærunefndar vöru- og þjónustukaupa. Kvörtun sóknaraðila er því vísað frá kærunefndinni samkvæmt e. lið 1. mgr. 14. gr. laganna.

V
Úrskurðarorð

Kvörtun sóknaraðila, G, H, D og K, er vísað frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila, sbr. a. liður 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson