

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 19. desember 2023 í máli nr. 52/2023

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Leifsdóttir lögmaður, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 30. maí 2023 barst kærunefnd 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 varnaraðili greiði skaðabætur vegna skemmds farangurs að fjárhæð 201 evru.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfum, dags. 5. júní, 22. júní og 21. september 2023, 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 bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, mat [...] á tjóni, dags. 15. nóvember 2022, tjónaskýrsla, staðfesting á flugfari, tölvupóstsamskipti milli sóknaraðila og Samgöngustofu,

Með bréfi, dags. 18. desember 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að innrituð ferðataska hennar hafi orðið fyrir skemmdum í flugi með varnaraðila þann 24. ágúst 2022 frá [...] til [...]. Við komu á [...] hafi sóknaraðili tilkynnt varnaraðila um tjónið ásamt því að fylla út tjónaskýrslu. Að sögn sóknaraðila hafi hún krafist bóta vegna tjóns síns án árangurs. Þann 29. ágúst 2022 hafi sóknaraðili lagt fram kvörtun á hendur varnaraðila til Samgöngustofu, á grundvelli þágildandi laga um loftferðir nr. 60/1998. Samkvæmt framlögðum gögnum staðfesti varnaraðili móttöku kvörtunar með tölvupósti 13. nóvember 2022 og óskaði eftir tilgreindum gögnum frá sóknaraðila svo unnt væri meta fjárhæð bóta vegna hinnar skemmdu ferðatösku. Aflaði sóknaraðili umbeðinna gagna og voru þau send varnaraðila 15. sama mánaðar. Með tölvupósti þann 15. mars 2023 bauð varnaraðili sóknaraðila bætur að fjárhæð 215 evrur. Féllst sóknaraðili á það boð varnaraðila og veitti honum upplýsingar um bankareikning sinn. Með bréfi sínu til Samgöngustofu 15. maí 2023 upplýsti varnaraðili um að hann hefði endurmetið mál sóknaraðila og væri viljugur að greiða sóknaraðila 14 evrur. Sama dag sendi Samgöngustofa varnaraðila bréf þar sem varnaraðili var áminntur um fyrra boð hans auk þess sem útskýringa varnaraðila var óskað. Upplýsti sóknaraðili Samgöngustofu að hún gengi ekki að boði varnaraðila upp á 14 evrur. Þann 19. maí 2023 barst sóknaraðila greiðsla frá varnaraðila að fjárhæð 14 evrur. Með tölvupósti 23. maí 2023 upplýsti

Samgöngustofa sóknaraðila að varnaraðili hefði ekki svarað bréfi stofnunarinnar frá 15. maí 2023. Þá var sóknaraðila leiðbeint að leita með mál sitt til kærunefndar vöru- og þjónustukaupa með þeim röksemdum að Samgöngustofa hefði ekki heimild til að úrskurða í málum er varðar ágreining um farangur flugfarþega með gildistöku nýrra laga um loftferðir nr. 80/2022.

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. Nefndin tekur ekki til meðferðar ágreining sem heyrir ekki undir gildissvið framangreindra laga.

Með lögum nr. 81/2019 var tilskipun 2013/11/ESB frá 21. maí 2013 um lausn deilumála neytenda utan dómstóla (ADR-tilskipunin) innleidd í íslenskan rétt. Í greinargerð með frumvarpi til laganna segir að markmið tilskipunarinnar sé í meginatriðum að stuðla að vel starfandi innri markaði og að bæta neytendavernd með því að tryggja aðgang neytenda að málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla þvert á landamæri. Þá kemur fram að tilskipunin er lágmarkstilskipun og hafa aðildarríki EES því nokkurt svigrúm til útfærslu við innleiðingu hennar og geta í meginatriðum viðhaldið gildandi skipulagi í landsrétti um úrlausn ágreinings utan dómstóla.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála er markmið þeirra að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegri 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.

Í 13. gr. laga nr. 81/2019 segir að viðurkenndir úrskurðaraðilar og kærunefnd vöru- og þjónustukaupa skulu taka til meðferðar kvartanir neytenda samkvæmt lögnum vegna seljenda sem hafa staðfestu á Íslandi. Í athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til laganna segir meðal annars: „[m]eð greininni er lagt til að lögð sé skylda á viðurkennda úrskurðaraðila til að taka til meðferðar kvartanir neytenda samkvæmt lögnum vegna seljanda sem hefur staðfestu á Íslandi. Ákvæðið felur þannig í sér innleiðingu á 1. mgr. 5. gr. ADR- tilskipunarinnar. Úrskurðaraðilum er ekki skylt að taka aðrar kvartanir til meðferðar en samkvæmt lögnum og felst því í ákvæðinu frávísunarheimild“. Hljóðar 1. mgr. 5. gr. tilskipunarinnar svo: „[a]ðildarríkin skulu greiða fyrir aðgangi neytenda að málsmeðferðum til lausnar deilumálum utan dómstóla og tryggja að deilumál, sem falla undir þessa tilskipun og sem seljandi með staðfestu á þeirra yfirráðasvæði á hlut að, megi leggja fyrir úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem uppfyllir kröfur þessarar tilskipunar“. Í 2. mgr. 4. gr. ADR- tilskipunarinnar kemur fram að seljandi hafi staðfestu annars vegar þar sem hann hefur starfsstöð sína, ef um einstakling er að ræða og hins vegar þar sem hann hefur aðsetur sitt, höfuðstöðvar eða starfsstöð, þ.m.t. útibú, umboðsskrifstofu eða annars konar starfsemi aðra, ef um er að ræða fyrirtæki eða annan lögaðila eða samtök einstaklinga eða lögaðila.

Í greinargerð með tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2006/123/EB frá 12. desember 2006 um þjónustu á innri markaðnum segir um hugtakið staðfestu: „Ákvarða skal hvar þjónustuveitandi hefur staðfestu í samræmi við dómaframkvæmd Dómstólsins en samkvæmt henni felst í hugtakinu staðfesta að rekin er virk atvinnustarfsemi ótímabundið í fastri starfsstöð. Einnig er unnt að fullnægja þessari

kröfu ef félag er stofnað til tiltekins tíma eða ef það leigir bygginguna eða stöðina þar sem það stundar starfsemi sína. Einnig er unnt að fullnægja henni ef aðildarríki veitir leyfi aðeins vegna tiltekinnar þjónustu í takmarkaðan tíma. Starfsstöð þarf ekki að vera í formi dótturfélags, útibús eða umboðsaðila heldur getur hún verið skrifstofa sem starfsfólk þjónustuveitanda rekur eða sjálfstæður aðili sem hefur ótímabundna heimild til að koma fram fyrir hönd fyrirtækisins, eins og þegar um umboðsaðila er að ræða. Samkvæmt þessari skilgreiningu, sem gerir kröfu um raunverulega atvinnustarfsemi á þeim stað þar sem þjónustuveitandinn hefur staðfestu, telst póstkassi ekki jafngilda starfsstöð. Ef þjónustuveitandi hefur staðfestu á mörgum stöðum er mikilvægt að ákvarða frá hvaða starfsstöð viðkomandi eiginleg þjónusta er veitt. Ef erfitt er að ákvarða, þegar um marga staðfestustaði er að ræða, frá hvaða staðfestustað tiltekin þjónusta er veitt telst staðfestustaðurinn vera sá staður þar sem þjónustuveitandinn veitir aðallega þessa tilteknu þjónustu.“

Í máli þessu liggur fyrir að varnaraðili er [...] fyrirtæki með aðsetur sitt og höfuðstöðvar sínar í [...]. Liður í starfsemi varnaraðila er að bjóða upp á áætlunarflug frá Keflavíkurflugvelli til nokkurra áfangastaða í Evrópu. Varnaraðili starfrækir hvorki útibú né umboðsskrifstofu á Íslandi. Þá verður ekki séð að sjálfstæður aðili með staðfestu á Íslandi hafi ótímabundna heimild til að koma fram fyrir hönd varnaraðila, líkt og um umboðsaðila væri að ræða.

Samkvæmt a. lið 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 skal kærunefnd vöru- og þjónustukaupa vísa frá kvörtun þegar mál heyra ekki undir lögsögu hennar. Af öllu framangreindu þykir ljóst að varnaraðili þessa máls hefur ekki staðfestu á Íslandi og er því ágreiningur þessa máls undanskilinn lögsögu nefndarinnar. Með vísan til framangreinds telur kærunefndin sér ekki annað fært en að vísa kvörtun sóknaraðila frá nefndinni.

V

Úrskurðarorð

Kvörtun X, er vísað frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

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

Víðir Smári Petersen
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson