

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 30. september 2024 í máli nr. 28/2024

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 28. febrúar 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að hann fái að breyta ferðadagsetningum farseðla sem hann festi kaup á af varnaraðila 1. júní 2023 fram til haustsins 2024 gegn greiðslu breytingargjalds. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 18. mars 2024, 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. Var boð um aðild ítrekað með ábyrgðarbréfi, dags. 10. apríl 2024 sem var móttækið af varnaraðila degi síðar. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar 3. september 2024. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum bárust 20. september 2024 og athugasemdir varnaraðila 26. sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, staðfesting á kaupum á flugi til [...], dags. 1. júní 2023, staðfesting á breytingu flugs, dags. 31. janúar 2024 og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 27. september 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Að gögnum máls verður ráðið að sóknaraðili festi kaup á flugi þann 1. júní 2023, til og frá [...], á vegum varnaraðila fyrir sig og samferðakonu með ferðadagana 1. og 11. febrúar 2024. Þann 31. janúar 2024 óskaði sóknaraðili eftir að breyta flugi sínu vegna ófyrirsjáanlegra aðstæðna. Að ósk sóknaraðila og gegn greiðslu breytingargjalds var farseðlunum breytt í flug til og frá [...] með ferðadagana 15. og 18. mars 2024. Þann 14. mars 2024 óskaði sóknaraðili eftir því við varnaraðila að farseðlunum yrði breytt aftur og þá til haustsins 2024. Fékk sóknaraðili þær upplýsingar frá varnaraðila að samkvæmt skilmálum hans væri gildistími farseðla í eitt ár frá kaupunum og því væri aðeins unnt að breyta og nýta hina keyptu farseðla fyrir 1. júní 2024.

Sóknaraðili telur óásættanlegt að hinir keyptu farseðlar falli úr gildi ef þeir séu ekki nýttir innan árs frá kaupunum. Varnaraðili haldi þannig eftir greiðslum sem hann hafi fengið frá sóknaraðila án þess að nokkur þjónusta sé veitt í staðinn. Krefst sóknaraðili þess að hann fái að breyta ferðadagsetningum farseðlanna sem hann festi kaup á af varnaraðila 1. júní 2023 fram til haustsins 2024 gegn greiðslu breytingargjalds. Þá krefst sóknaraðili þess að hinir breyttu farseðlar munu gilda í eitt ár til viðbótar.

Varnaraðili vísar til þess að fjallað sé um gildistíma farseðla í 3.2. gr. skilmála hans en með kaupum sóknaraðila á flugi á vegum varnaraðila hafi hann samþykkt skilmálana. Í skilmálunum komi fram að almennur gildistími farseðils sé í eitt ár frá kaupum hans. Í undantekningartilvikum sé unnt að framlengja gildistímamann. Annars vegar þegar um veikindi farþega sé að ræða og hins vegar ef andlát farþega beri að á meðan ferð standi sem leiði síðan til þess að þeir farþegar sem ferðist með þeim farþega þurfi að ferðast utan gildistímans. Umræddar undantekningar eigi ekki við um sóknaraðila. Krefst varnaraðila því þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

#### IV

#### Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort sóknaraðili eigi rétt á að breyta og færa til ferðadagsetningar samkvæmt farseðili sínum umfram almennan gildistíma farseðla samkvæmt skilmálum varnaraðila.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Í 36. gr. laga nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggerninga (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 ósannjarnt eða andstætt góðri viðskiptavenju að bera hann fyrir sig. Við það mat samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins skal líta til efnis samnings, stöðu samningsaðila, atvika við samningsgerðina og atvika sem síðar komu til.

Í 3.2. grein skilmála varnaraðila er fjallað um gildistíma farseðla. Í 3.2.1. segir eftirfarandi: „Ef annað er ekki tekið fram á farseðli, í þessum flutningsskilmálum, eða í viðeigandi fargjaldaskrá (sem getur takmarkað gildi farseðilsins, en þá er takmörkunin tilgreind á farseðlinum) er gildistími farseðils sem hér segir:

3.2.1.1 (a) Eitt ár frá útgáfudegi, eða

3.2.1.1 (b) Farseðillinn gildir í eitt ár frá fyrsta ferðadeginum, með fyrirvara um að fyrsti ferðadagurinn sé innan eins árs frá útgáfudegi.“

Sóknaraðili tók þá ákvörðun að semja við varnaraðila um þjónustu gegn greiðslu fargjalds. Við kaupin lá fyrir að almennur gildistími farseðlanna var eitt ár frá kaupunum. Fjallað er um undantekningar frá framangreindu í grein 3.2.2 og 3.2.3 skilmálanna. Kærunefndin álitur að þau undantekningartilvik eigi ekki við í máli þessu.

Að mati kærunefndarinnar verður ekki séð að samningur aðila sem slíkur, eða umrætt ákvæði skilmála varnaraðila sé ósannjarnt eða andstætt góðri viðskiptavenju í skilningi 36. gr. sml. en veigamiklar ástæður þurfa að vera fyrir því að unnt sé að falla frá samningi með þeim afleiðingum að samningurinn verði óskuldbindandi fyrir aðila.

Með hliðsjón af framangreindu, atvikum máls þessa og framlögðum gögnum getur kærunefndin ekki fallist á kröfu sóknaraðila. Verður því að hafna kröfu hans.

#### V

#### Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson