

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 23. maí 2024 í máli nr. 128/2023

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 21. nóvember 2023 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum 11.880 krónur. Varnaraðili krefst aðallega frávísunar málsins en til vara að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 22. nóvember 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. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar 27. desember 2023. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum bárust degi síðar og athugasemdir varnaraðila þann 27. febrúar 2024.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara og athugasemda beggja aðila, staðfesting á greiðslu fyrir auka farangursheimild, kvittun varnaraðila fyrir kaupnum, afrit af flugmiðum sóknaraðila, skilmálar varnaraðila vegna fargjalda og farrýmis, skilmálar varnaraðila vegna fyrirframgreidds aukafarangurs og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 22. maí 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Að gögnum máls verður ráðið að sóknaraðili festi kaup á flugi þann 10. maí 2023, til og frá [...], á vegum varnaraðila fyrir sig og samferðakonu með ferðadagana 6. og 17. nóvember 2023. Samkvæmt framlögðum farmiða var um ræða svokallað almennt fargjald (e. economy standard) og greiddi sóknaraðili varnaraðila alls 112.810 krónur fyrir. Þann 30. október 2023 keypti sóknaraðili auka farangursheimild vegna ferðar sinnar og greiddi fyrir það 11.880 krónur. Síðar sama dag óskaði sóknaraðili eftir endurgreiðslu þessa gjalds. Varnaraðili hafnaði beiðni sóknaraðila og vísað í því sambandi til skilmála sinna vegna kaupanna.

Sóknaraðili byggir á því að við skoðun á flugbókun hans á netinu hafi hann ekki séð að innifalin í kaupum hans hefði verið innrituð taska. Hafi hann því fest kaup á slíkri farangursheimild þann 30. október 2023. Í kjölfarið hafi sóknaraðili hlaðið niður smáforriti varnaraðila og orðið þess áskynja að farangursheimild hefði fylgt með kaupum á almennu fargjaldi. Kveðst sóknaraðili því hafa sent varnaraðila beiðni um endurgreiðslu þeirrar fjárhæðar sem hann greiddi fyrir auka farangursheimildina. Sóknaraðili telur skilmála varnaraðila, sem kveða á um að þessi þjónusta sé óendurgreiðanleg, standast vart lög, einkum í ljósi þess hve stutt hafi verið á milli kaupanna og beiðni um endurgreiðslu sem að sögn sóknaraðila var um

2-3 klukkutímar sem og að um augljós mistök hafi verið að ræða af sinni hálfu. Þá bendir sóknaraðili á að hann hafi ekki nýtt sér hina keyptu auka farangursheimild.

Varnaraðili byggir aðallega á því að ágreiningur aðila eigi ekki undir lögsögu kæruneftndar vöru- og þjónustukaupa og því beri nefndinni að vísa málinu frá. Vísar varnaraðili um það til b. liðar 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og 1. mgr. 207. gr. laga nr. 80/2022 um loftferðir.

Til vara krefst varnaraðili þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili vísar til þess að skýrt komi fram í farmiða sem gefinn hafi verið út í kjölfar kaupa sóknaraðila að um almennt fargjald hafi verið að ræða og innifalið í því sé ein innrituð taska á farþega. Þá sé að finna greinagóðar lýsingar á öllum fargjaldaflokkum varnaraðila á vefsíðu hans. Ítarlega sé þar tiltekið hvaða þjónustur séu innifaldar með fargjaldi í hverjum fargjaldaflokki. Þá vísar varnaraðili til þess að samkvæmt grein 3.1. í skilmálum varnaraðila um þjónustuna sé mælt fyrir um að aukafarangur fái ekki endurgreiddur nema í undantekningartilvikum. Með kaupum á auka farangursheimild samþykki farþegi framangreinda skilmála.

IV

Niðurstaða

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020. Í 13. gr. laganna segir að viðurkenndir úrskurðaraðilar og kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa skulu taka til meðferðar kvartanir neytenda samkvæmt lögnum vegna seljenda sem hafa staðfestu á Íslandi. Í 1. mgr. 16. gr. laga nr. 81/2019 kemur fram að neytendur geti óskað eftir úrskurði kæruneftndar vöru- og þjónustukaupa vegna ágreinings sem rís af sölu- eða þjónustusamningi. Kæruneftndinni ber þó að vísa frá kvörtun sem heyrir undir eða er til meðferðar hjá öðrum lögbundnum eða viðurkenndum úrskurðaraðila.

Fjallað er um hlutverk Samgöngustofu á sviði neytendamála í 207. gr. laga nr. 80/2022 um loftferðir. Í 1. mgr. segir: „*Samgöngustofa skal stuðla að og gæta hagsmuna neytenda í viðskiptum við flugrekendur, söluaðila og rekstraraðila flugvalla. Samgöngustofa skal tryggja að upplýsingar um réttindi flugfarþega, öryggi og aðstoð séu aðgengilegar, gera viðeigandi ráðstafanir til að einstaklingum með fötlun eða hreyfihömlun sé tryggt aðgengi og hvetja flugrekendur og rekstraraðila flugvalla til að veita einnig slíkar upplýsingar á aðgengilegu og nothæfu formi fyrir einstaklinga með fötlun.*“ Samkvæmt 1. mgr. 208. gr. laganna geta farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laganna til Samgöngustofu. Samgöngustofa tekur slíkan ágreining til skoðunar í kjölfarið og sker úr honum með úrskurði sbr. 4. mgr. 208. gr. laganna. Af ákvæðum XVI. kafla laga nr. 80/2022 verður ekki ráðið að lögsaga Samgöngustofu nái til ágreinings milli flugfarþega og flugrekanda um samningsskilmála þess síðarneftnda. Í ljósi alls framangreinds telur kæruneftndin að ágreiningur máls þessa eigi undir lögsögu hennar og verður því ekki fallist á frávísunarkröfu varnaraðila.

Ágreiningur aðila lýtur að því hvort sóknaraðili eigi rétt á endurgreiðslu vegna kaupa hans á fyrirframgreiddum aukafarangi. Ber sóknaraðili því við að vegna eigin mistaka hafi honum yfirsétt við skoðun flugbókunar sinnar að innifalið í hinu keypta almennu fargjaldi væri ein taska fyrir hvern flugfarþega. Hafi hann því brugðið á það

ráð að kaupa auka farangursheimild á netinu en óskað eftir að falla frá þeim kaupum nokkrum klukkustundum síðar. Var beiðni hans hafnað af hálfu varnaraðila á grundvelli skilmála hans um þessa þjónustu.

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 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. Þá er samningsfrelsi jafnframt meginregla samningaréttarins, en í því felst að aðilum er heimilt að ákveða hvort, við hvern og að hvaða leyti gengið er til samninga.

Sóknaraðili tók þá ákvörðun að semja við varnaraðila um þjónustu gegn greiðslu sem lá fyrir við kaupin að yrði ekki endurgreidd. Í 3.1. grein skilmála varnaraðila um þjónustuna kemur fram að fyrirframgreiddur aukafarangur fái ekki endurgreiddur. Fjallað er um undantekningar frá þessu í fjórum töluliðum í sömu grein. 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 ósanngjarnt 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 að sóknaraðili eigi rétt á endurgreiðslu gjalds vegna kaupa hans á auka farangursheimild. Verður kærunefndin því að hafna kröfu sóknaraðila.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson