

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 1. apríl 2025 í máli nr. 125/2024

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 19. september 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða henni 12.305 krónur vegna kaupa á auka farangursheimild. Varnaraðili krefst þess að kröfu varnaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 20. september 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. Andsvör varnaraðila bárust 25. sama mánaðar. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum bárust 1. október 2024 og athugasemdir varnaraðila þann 8. sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, bókunarstaðfesting á flugi, staðfesting á greiðslu að fjárhæð 26.205 krónur til flugfélagsins [...], og kvittun fyrir kaupum sóknaraðila á auka farangursheimild.

Með bréfi, dags. 31. mars 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls verður ráðið að sóknaraðili festi kaup á flugi þann 26. maí 2024, til og frá [...], með ferðadagana 5. og 27. júlí 2024. Ferðaáætlun sóknaraðila var á þann veg að flogið var á vegum varnaraðila þann 5. júlí til [...] og þaðan til [...] með samstarfsaðila varnaraðila, [...], og síðan til baka þann 27. júlí með sama flugfélagi frá [...] til [...] og þaðan með varnaraðila til Keflavíkur. Samkvæmt framlögðum farmiða var um að ræða svokallað almennt fargjald (e. economy standard) og var kaupverð þess 132.315 krónur. Innifalið í fargjaldinu var meðal annars farangursheimild fyrir eina innritaða ferðatösku, allt að 23 kg að þyngd. Við innritun sóknaraðila í flugið frá [...] til [...] þann 27. júlí 2024 óskaði hún eftir því að festa kaup á auka farangursheimild. Var sóknaraðila gert að greiða 185 dollara fyrir það af hálfu [...]. Varðar ágreiningur aðila fjárhæð kaupverðs fyrir þá auka farangursheimild.

Sóknaraðili vísar til þess að í bókunarstaðfestingu vegna kaupa á fluginu komi fram að auka farangursheimild kosti 13.900 krónur á hverja tösku. Hafi sóknaraðili hins vegar þurft að greiða 185 dollara á flugvellingum í [...] sem samsvari 26.205 krónum þegar hún óskaði eftir að innrita aukatösku í flugið til [...]. Að sögn sóknaraðila hafi starfsmaður [...] upplýst hana um að það væri sú fjárhæð sem

varnaraðili rukkaði fyrir slíka þjónustu. Sóknaraðili kveðst hafa verið í skriflegum samskiptum við varnaraðila í kjölfarið í því skyni að fá útskýringar á þessum verðmun á auka farangursheimildinni. Hafi varnaraðili veitt henni tiltekna skýringar og bent henni á að senda sér formlega kvörtun. Kveðst sóknaraðili hafa gert það í lok júlí 2024 en varnaraðili hafi enn ekki brugðist við þeirri kvörtun.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér því sem nemi mismuni á auglýstu verði varnaraðila vegna auka farangursheimildar, þ.e. 13.900 krónur, og því gjaldi sem sóknaraðili var krafinn um af starfsmanni [...] í [...], 26.205 krónur, eða alls 12.305 krónur auk dráttarvaxta. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili greiði henni málskotsgjald til kærunevndarinnar að fjárhæð 5.000 krónur.

Varnaraðili vísar til þess að þegar flugfarþegi festir kaup á auka farangursheimild í tengiflugi með tveimur flugrekendum sé fyrirkomulagið með þeim hætti að sá flugrekandi sem innheimti töskugjaldið haldi þeirri greiðslu eftir (e. charge and keep). Þar af leiðandi hafi umþrætt töskugjald að fjárhæð 185 dollara ekki skilað sér til varnaraðila enda sé varnaraðili ekki söluaðili í þessu tilfalli. Um þetta vísi varnaraðili til upplýsinga sem fram komi í bókunarferli flugferða sem og á vefsíðu hans. Þar komi skýrt fram að ef flogið er með fleiri en einu flugfélagi megi gera ráð fyrir annars konar gjöldum eða viðbótargjöldum og sé farþegi eindregið hvattur til að kynna sér farangursreglur þess flugfélags sem hann fljúgi með.

#### IV

#### Niðurstaða

Sóknaraðili festi kaup á flugi hjá varnaraðila til og frá [...] þann 26. maí 2024, með ferðadagana, 5. og 27. júlí 2024 og greiddi 132.315 krónur fyrir. Innifalið í fargjaldinu var ein ferðataska, allt að 23 kg að þyngd. Á útleið millilenti sóknaraðili í [...] og í [...] á heimleiðinni. Flug sóknaraðili með flugfélaginu [...] innanlands í [...]. Ágreiningur aðila snýr að meginstefnu að því hvort varnaraðila beri að bæta sóknaraðila tiltekinn kostnað við kaup á auka farangursheimild sem henni var gert að greiða til [...] við innritun á flugvellinum í [...] þann 27. júlí 2024. Ber sóknaraðili því við að á flugmiða hennar frá varnaraðila standi að verð fyrir aukafarangur sé 13.900 krónur á tösku. Þrátt fyrir það hafi hún verið krafin um 185 dollara eða 26.205 krónur fyrir aukafarangur. Kærunevndin telur að líta verði á þessa kröfu sóknaraðila sem kröfu um skaðabætur. Röksemdir varnaraðila lúta einkum að því að hann hafi ekki verið söluaðili að þessari auka farangursheimild heldur flugrekandinn [...] enda hafi hann haldið eftir umþrættu töskugjaldi. Þá vísar varnaraðili til þess að skýrt komi fram í bókunarferli flugsins og á vefsíðu hans að fljúgi farþegi með fleiri en einu flugfélagi megi gera ráð fyrir annars konar gjöldum eða viðbótargjöldum en fram koma í skilmálum varnaraðila.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Óumdeilt er að fram kemur í bókunarstaðfestingu vegna kaupanna er varðar farangursheimild að verð fyrir hverja aukatösku sem innrituð sé er 13.900 krónur.

Í 8.2. grein skilmála varnaraðila kemur fram að farþegi þurfi að greiða gjald fyrir flutning á farangri umfram ókeypis farangursheimild. Verðskrá fyrir slíkan farangur sé að finna á vefsíðu varnaraðila og samkvæmt beiðni. Á vefsíðu varnaraðila er að finna frekari upplýsingar um farangursheimild farþega sem og upplýsingar um aukafarangur. Þar segir meðal annars eftirfarandi um tengiflug með öðrum flugfélögum að: „ [e]f flogið er með öðrum flugfélögum en [...] á sama miða gætu aðrar reglur um farangursheimild átt við [...]. Auka farangursheimild fyrir tengiflug

með öðru flugfélagi er einungis hægt að kaupa við innritun á flugvelli (það er ekki hægt að kaupa hana á vefsíðunni okkar). Kynntu þér vandlega farangursreglur samstarfsaðila okkar og upplýsingar sem koma fram á miðanum þínum.“ Fyrir neðan framangreindar upplýsingar er t.a.m. að finna hlekk á vefsíðu flugfélagsins [...] varðandi farangursreglur þess. Í skilmálum varnaraðila vegna fyrirframgreidds aukafarangurs kemur auk þess fram í grein 1.3. þeirra að: „*einungis er hægt að greiða fyrirfram fyrir farangur ef flugið er með [...] og er með [...] flugnúmer. Fyrir flug með öðrum flugfélögum (t.d. Code-sharing og interline flug) er einungis hægt að greiða fyrir aukafarangur á flugvellinum.*“ Á vefsíðu varnaraðila er jafnframt að finna ýmsar upplýsingar um þá valkvæðu þjónustu sem varnaraðili býður upp á, líkt og kaup á auka farangursheimild. Þar er meðal annars tiltekið að: „*[þ]egar ferðast er til áfangastaðar með fleiri en einu flugfélagi má gera ráð fyrir annars konar gjöldum eða viðbótargjöldum þar sem þjónusta og gjaldskrár flugfélaga, sem deila með okkur sameiginlegu bókunarnúmeri eða eru í samstarfi við okkur á flugleið, geta verið öðruvísi en hjá [...]. Farþegar eru hvattir til að kynna sér reglur um farangursheimildir á farseðlinum. Vinsamlegast farið á heimasíður viðkomandi flugfélags til að fá ítarlegri upplýsingar um farangursheimildir og þjónustugjöld.*“ Umræddar upplýsingar komu einnig fram við bókunarferli flugmiðans.

Með hliðsjón af öllu framangreindu álitur kærunefndin að sóknaraðila hafi verið veittar skýrar upplýsingar við bókun flugsins að aðrar reglur gætu gilt um farangursheimild ef flogið væri með öðru flugfélagi en varnaraðila á sama miða. Þá liggur fyrir að kaupandi slíks tengiflugs var hvattur til, undir bókun þess, að fara inn á vefsíðu viðeigandi flugfélags til að fá ítarlegri upplýsingar um farangursheimildir og þjónustugjöld.

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.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 er markmið þeirra laga 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. Með neytanda er átt við einstakling sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni, sbr. 1. tölul. 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. tölul. 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. tölul. 1. mgr. 4. gr. laga nr. 81/2019. Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili greiddi flugfélaginu [...] fyrir þjónustu sem fólst í flutningi aukafarangurs en kvartað er undan kaupverði fyrir þá þjónustu. Rekja má ágreining málsins til þess þjónustusamnings. Þar af leiðandi er ekki um að ræða þjónustusamning milli sóknaraðila og varnaraðila þessa máls í skilningi laga nr. 81/2019 og er varnaraðili því ekki réttur aðili að máli þessu. Ágreiningur málsins heyrir samkvæmt

framangreindu ekki undir valdsvið kæruneftndar vöru- og þjónustukaupa. Kvörtun sóknaraðila er því vísað frá kæruneftndinni samkvæmt e. lið 1. mgr. 14. gr. laganna.

**V**

**Úrskurðarorð**

Kvörtun sóknaraðila, X, er vísað frá kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa.

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

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson