

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 31. janúar 2023 í máli nr. 46/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 20. maí 2022 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða innheimt aukainnritunargjald að fjárhæð 80 evrur auk skaðabóta að fjárhæð 1.200 evrur, alls 1.280 evrur.

II

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að sóknaraðili festi kaup á flugi fyrir sig og eiginkonu sína með [...] til og frá [...] í aprílmánuði 2022. Við innritun á Keflavíkurflugvelli hafi varnaraðili gert sóknaraðila að greiða aukagjald fyrir innritun með þeim rökum að sóknaraðili hefði ekki innritað sig fyrirfram innan tilskilins frests á netinu. Þá hafi sóknaraðila verið upplýstur um að ef sóknaraðili greiddi ekki umkrafið gjald á staðnum yrði honum synjað um flugfar. Sóknaraðili kveðst hafa mótmælt þessari kröfu varnaraðila þar sem bókunarkerfi [...] meini flugfarþegum, sem keypt hafi sæti við neyðarútgang, að innrita sig fyrirfram á netinu í slík sæti. Telji sóknaraðili að það sé öryggisregla þar sem starfsmaður við innritun þurfi að meta sjónrænt við innritunarborð hvort viðkomandi flugfarþegi sé hæfur til að sitja við neyðarútgang. Þar af leiðandi telji sóknaraðili að ekki unnt að bjóða upp á netinnritun fyrirfram í umrædd sæti. Hafi sóknaraðili og eiginkona hans verið krafín um 35 evrur innritunargjalds til [...] hvort um sig auk 10 evra þóknunargjalds til varnaraðila, alls 80 evrur. Hafi eiginkona sóknaraðila greitt umkrafið gjald með greiðslukorti.

Þá vísar sóknaraðili til þess að hafa bókað og greitt sérstaklega fyrir tvö flugsæti við neyðarútgang, hlið við hlið. Umkrafið gjald vegna þessa hafi verið alls 96 evrur. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili við innritunina endurúthlutað sóknaraðila og eiginkonu hans nýjum sætum með þeim rökum að skipt hafi verið um flugvélartegund frá því sætin hafi verið keypt. Við inngöngu í flugvélinu hafi komið í ljós að við þessa endurúthlutun hafi sóknaraðila og eiginkona hans ekki fengið sæti saman auk þess að fá mun verri sæti en þau hafi áður greitt fyrir.

Sóknaraðili bendir á að þar sem greiðsla fyrir auka innritun hafi verið greidd til varnaraðila og greiðslukvittun gefin út af því fyrirtæki auk þess sem endurúthlutun sæta hafi verið framkvæmd af starfsmanni varnaraðila, hafi sóknaraðili beint kröfu sinni að varnaraðila. Sóknaraðili hafi gert það með tölvupósti 11. maí 2022. Í svarpósti varnaraðila þann 13. maí 2022 hafi öllum kröfum sóknaraðila verið hafnað með vísan til reglna og skilmála [...]. Þá hafi kröfu um bætur fyrir að uppfylla ekki bókun um fyrirframgreidd sæti verið vísað á [...]. Þann 17. maí 2022 hafi sóknaraðili sent frekari rökstuðning fyrir kröfu sinni á varnaraðila en án árangurs.

Sóknaraðili vísar til þess að upphafleg krafa hans á hendur varnaraðila hafi verið sú að varnaraðili myndi endurgreiða sóknaraðila 80 evrur fyrir auka innritunargjaldið. Þá hafi sóknaraðili boðið varnaraðila að inna af hendi sáttargreiðslu upp á 300 evrur fyrir sig og eiginkonu sína. Hafi krafa sóknaraðila því hljóðað upp á 380 evrur. Hafi kröfu um endurgreiðslu 96 evra fyrir séralin sæti ekki verið beint að varnaraðila heldur aðeins kröfu um bætur fyrir sætiskaupin og þeirra óþæginda sem það hafi valdið sóknaraðila. Þar sem varnaraðili virðist ekki ætla að fallast á slíka sáttargreiðslu og þar sem málatilbúnaðar sóknaraðila sé farinn að kosta talsverða fyrirhöfn, kveðst sóknaraðili nú gera kröfu um 600 evra bótageiðslu á sóknaraðila og eiginkonu hans hvort um sig, alls 1.200 evrur auk endurgreiðslu á 80 evrum, alls 1.280 evrur.

Sóknaraðili vísar til þess að í heimflugi hans frá [...] til [...] þann 17. apríl 2022 hafi hann sannreynt að verklag varnaraðila sé á skjön við það sem sóknaraðila hafi upplifað hjá [...] á flugvellinum í [...]. Þar hafi verið uppi sama aðstaða og hafi sóknaraðili ekki getað innritað sig á netinu í flugið fyrirfram. Við innritunarborð í [...] hafi þetta hins vegar verið viðurkennt og sóknaraðili ekki krafinn um auka innritunargjald. Verklag varnaraðila við innritun í Keflavík virðist því ekki vera það sama og tíðkist í þessari erlendu flughöfn gagnvart farþegum [...] í sömu stöðu. Sóknaraðili telji það því alfarið á ábyrgð varnaraðila að endurgreiða honum auka innritunargjaldið sem og að bæta okkur þau óþægindi sem starfsmaður varnaraðila hafi valdið honum við endurúthlutun sæta.

III

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. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og hefur hvorki skilað inn andsvörum né gögnum. Byggir niðurstaða málsins því á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Í 1. mgr. 16. gr. laga nr. 81/2019 segir að neytendur geti óskað eftir úrskurði kærunefndar vöru- og þjónustukaupa vegna ágreinings sem rís af sölu- eða þjónustusamningi. Kærunefndinni ber þó að vísa frá kvörtun sem heyrir undir eða er til meðferðar hjá öðrum lögbundnum eða viðurkenndum úrskurðaraðila.

Samkvæmt 1. mgr. 208. gr. laga nr. 80/2022 um loftferðir 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 ágreininginn til skoðunar í kjölfarið og sker úr honum með úrskurði sbr. 4. mgr. 208. gr. laganna. Heyrir ágreiningur máls þessa því undir Samgöngustofu sem er viðurkenndur úrskurðaraðili á sviði neytendamála í samræmi við 8. gr. nr. 81/2019. Kvörtun sóknaraðila er vísað frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. b. liður 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 og 3. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt.

IV
Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er vísað frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

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

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson