

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 11. júlí 2023 í máli nr. 11/2023

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 27. janúar 2023 barst kæruneftnd 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 endurgreiði henni 54.000 krónur vegna kaupa hennar á flugfarmiðum. Þá krefst sóknaraðili endurgreiðslu á greiddu forfallagjaldi að fjárhæð 21.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 20. febrúar 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 6. mars 2023. Nefndinni bárust ekki athugasemdir aðila í málinu. Þann 26. apríl 2023 upplýsti sóknaraðili kæruneftndina að hún félli frá kröfu um endurgreiðslu vegna flugfarmiðakaupanna en að hún kysi að halda til streitu kröfu sinni um endurgreiðslu forfallagjalds.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, bókunarstaðfesting, afrit af skriflegum samskiptum aðila og skjáskot af ákvæði skilmála varnaraðila um forfallavernd.

Með bréfi, dags. 26. júní 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Þann 13. janúar 2023 festi sóknaraðili kaup á þjónustu varnaraðila fyrir 388.474 krónur með bókunarnúmerinu [...]. Þjónusta varnaraðila átti að felast í flugferð til og frá [...] dagana 6. júlí og 16. júlí 2023 fyrir sóknaraðila og fimm aðra fjölskyldumeðlimi hennar.

Að sögn sóknaraðila hafi kaupverð ferðarinnar hækkað verulega í miðju bókunarferlinu á vefsíðu varnaraðila án skýringa. Hafi sóknaraðili enga síður lokið við bókunina og greitt umkrafið gjald fyrir þjónustuna. Í kjölfar kaupanna sendi sóknaraðili varnaraðila tölvupóst með beiðni um leiðréttingu á kaupverðinu auk þess sem sóknaraðili krafðist endurgreiðslu á keyptri forfallavernd vegna villandi upplýsinga varnaraðila í bókunarferlinu. Hafnaði varnaraðili kröfum sóknaraðila.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Í kvörtun sinni gerði sóknaraðili fyrst grein fyrir þeim sjónarmiðum sem bjuggu að baki upphaflegri kröfu hennar um endurgreiðslu að fjárhæð 54.000 króna vegna kaupa hennar á flugfarmiðum á vefsíðu varnaraðila. Í ljósi þess að sóknaraðili féll

frá umræddri kröfu sinni þann 26. apríl 2023 þykir ekki þörf á því að fjalla sérstaklega um málsástæður sóknaraðila hvað þá kröfu varðar.

Endanleg kröfugerð sóknaraðila er sú að varnaraðili endurgreiði sóknaraðila greitt forfallagjald vegna villandi upplýsinga um svokallaða forfallavernd í bókunarferlinu. Hafi þær upplýsingar komið þar fram að flugfargjald yrði ekki endurgreitt vegna veikinda eða andláts nema gegn greiðslu forfallagjalds til varnaraðila. Sóknaraðili kveðst hafa aflað sér upplýsinga, bæði frá tryggingarfélagi sínu og greiðslukortafyrirtæki, og sé umrædd staðhæfing varnaraðila ekki rétt enda sé sóknaraðili með forfallatryggingu hjá viðkomandi fyrirtækjum sem myndu duga ef til þessa kæmi. Sóknaraðili kveður varnaraðila hafa neitað henni um endurgreiðslu þessa gjalds jafnvel þótt þjónusta varnaraðila hafi verið bókuð með sex mánaða fyrirvara. Í bókunarferli á vefsíðu varnaraðila segi eftirfarandi um forfallavernd: „Við mælum með því að farþegar kaupi forfallavernd þar sem [...] endurgreiðir ekki flugmiða nema forfallavernd hafi verið keypt við upprunalega bókun, þegar þú kaupir forfallavernd fæst flugið endurgreitt vegna ófyrirsjáanlegra aðstæðna eins og skyndilegum veikindum eða andláti ástvinar.“ Sóknaraðili segist ekki geta skilið framangreindan texta öðruvísi en þannig að varnaraðili endurgreiði ekki flugfargjöld nema þessi vernd sé keypt hjá þeim. Því hafi sóknaraðili ekki þorað öðru en að greiða umþrætt forfallagjald við bókun en telur sig nú eiga rétt á endurgreiðslu þess vegna misvísandi upplýsinga varnaraðila. Í samhengi vísar sóknaraðili til þess að upplýsingar um forfallagjald á vefsíðu fyrirtækisins [...] séu ekki villandi líkt og hjá varnaraðila. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði henni greitt forfallagjald að fjárhæð 18.000 króna vegna bókunar nr. [...] auk þess sem forfallagjald að fjárhæð 3.000 krónur vegna bókunar á flugi fyrir stjúpðóttur hennar, verði endurgreitt, alls 21.000 krónur.

3.2. Andsvör varnaraðila

Andsvör varnaraðila í málinu lúta eingöngu að upphaflegri kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu 54.000 króna vegna farmiðakaupanna. Niðurstaða kærunefndarinnar byggir því á þeim gögnum sem liggja fyrir í málinu, s.s. skilmálum varnaraðila og almennum reglum um skuldbindingargildi samninga.

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.

Undir meðferð málsins hjá kærunefndinni upplýsti sóknaraðili að hún óskaði eftir að falla frá kröfu sinni á hendur varnaraðila um endurgreiðslu að fjárhæð 54.000 króna vegna kaupa á flugfarmiðum. Endanleg kröfugerð sóknaraðila í málinu er því sú varnaraðili endurgreiði henni greidd forfallgjöld að fjárhæð 18.000 króna vegna bókunar nr. [...] auk 3.000 króna sem greiddar voru við bókun flugs stjúpðóttur sóknaraðila, alls 21.000 krónur.

Í bókunarferli á vefsíðu varnaraðila er að finna upplýsingar um forfallavernd varnaraðila. Segir þar eftirfarandi:

„Við mælum með því að farþegar kaupi forfallavernd þar sem [...] endurgreiðir ekki flugmiða nema forfallavernd hafi verið keypt við upprunalega bókun. Þegar þú kaupir forfallavernd fæst flugið endurgreitt vegna ófyrirsjáanlegra aðstæðna eins og skyndilegum veikindum eða andláti ástvinar.“

Á vefsíðunni er jafnframt að finna nánari upplýsingar um forfallaverndina:

„Ef þú eða ástvinur veikist eða lendir í slysi sem kemur í veg fyrir flug, verður miðinn endurgreiddur að fullu, að forfallaverndinni sjálfri undanskilinni, að því gefnu að nauðsynleg gögn séu lögð fram.

Forfallavernd er aðeins hægt að kaupa við bókun, hún er aldrei endurgreidd, henni er ekki hægt að breyta og hana er ekki hægt að framselja.“

Umrædd forfallavernd er aukþjónusta sem varnaraðili býður viðskiptavinum sínum upp á gegn greiðslu tiltekins gjalds. Festi kaupandi flugmiða kaup á slíkri tryggingu er mælt fyrir um þau tilvik sem varnaraðili endurgreiðir sjálfur viðkomandi kaupverð flugmiðans. Kaupandi flugfars getur jafnframt verið tryggður gegn forföllum í flugi með öðrum hætti, þ.e. með váttryggingum. Ferðatryggingar er hægt að kaupa einar og sér eða þær geta verið hluti af öðrum váttryggingum aðila eða jafnvel sem hluti af kjörum í gegnum greiðslukort. Eigi slíkar váttryggingar við og aðili kemst ekki í ferð þá er það váttryggingafélagið sem greiðir bætur úr viðkomandi váttryggingu. Í máli þessu stóð það sóknaraðila næst að kynna sér skilmála eigin váttrygginga og meta hvort hún hefði þörf á forfallavernd varnaraðila áður en hún festi kaup á umþrættri aukþjónustu varnaraðila. Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Í skilmálum varnaraðila kemur meðal annars fram að forfallavernd er aldrei endurgreidd kaupanda. Með kaupum sínum á forfallaverndinni gekkst sóknaraðili við þessu ákvæði skilmála varnaraðila. Er kærunefndinni því ekki annað fært en að hafna kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu forfallagjalds.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson