



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 54/2023

Flutningsskilmálar og upplýsingagjöf Icelandair

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til Icelandair ehf., dags. 14. september 2022, var félaginu tilkynnt um ábendingar sem stofnuninni höfðu borist og lutu að skilmálum félagsins um mætingarskyldu viðskiptavina félagsins (e. no-show). Á vefsíðu félagsins sé að finna skilmála sem beri heitið „*Icelandair Conditions of Carriage for Passengers and Baggage*“. 3. grein skilmálanna beri heitið „*Tickets*“ og grein 3.3 heitið „*Coupon sequence and Use*“. Síðasti málslíður greinar 3.3.1 sé svohljóðandi:

„The ticket will not be honored and will lose its validity if all the coupons are not used in the sequence provided in the ticket.“

Í grein 3.3.4 skilmálanna segi:

„Please be advised that in the event the passenger does not show up for any flight without advising the Carrier in advance, the Carrier will cancel the return and/or onward reservations. No-show fee may be charged.“

Ákveðið innra ósamræmi virðist vera í ofangreindum skilmálum en í grein 3.3.1 sé kveðið á um að farmiði sé ógildur ef flugleggir farmiða eru ekki nýttir í réttri röð en í grein 3.3.4 virðist gert ráð fyrir að ef neytendur tilkynni félaginu um að fyrri flugleggur farmiða verði ekki nýttur geti þeir eftir sem áður nýtt sér seinni fluglegg farmiða, eftir atvikum með greiðslu gjalds (e. no-show fee). Engar nánari upplýsingar virðist þó vera að finna um það hvernig tilkynningum skuli háttað.

Til að finna skilmála félagsins þurfi á upphafssíðu að ýta á hlekkinn „Aðstoð“ og birtist þá síða með hlekkjum, m.a. hlekkur með skilmálum félagsins og sé umrædda skilmála þar að finna. Þegar músarbendill sé hins vegar færður yfir hlekkinn „Aðstoð“ birtist undirhlekkir en hlekkur á skilmála birtist þar ekki. Það þurfi því að leggjast í töluverða leit á vefsíðu félagsins til að



finna flutningsskilmála félagsins en þess beri að geta að umræddir skilmálar finnast ekki ef notuð sé leitarvél á vefsíðu félagsins og leitað eftir „skilmálar“. Þá sé ekki að sjá að umræddir skilmálar séu aðgengilegir neytendum á íslensku á vefsíðu félagsins.

Þegar komið sé í kaupferli farmiða sé að finna hlekk sem beri heitið „Nánari upplýsingar – millilandaflug“ sem virðist innihalda nánari flutningsskilmála fyrir flug félagsins, án þess þó að þeim skilmálum sé gefið nokkurt heiti eða vísað til þeirra sem eiginlegra skilmála. Þar segi:

„Nota verður farmiðann í réttri röð. Ef fyrsta flug (eða eitthvert flug) í farseðli er ekki nýtt (no show) þá er öll bókunin afturkölluð. Endurgreiðsla er samkvæmt reglu fargjaldsins.“

Sambærilegt orðalag sé að finna í hlekk í kaupferli fyrir innanlandsflug. Með framangreindri vísun virðist vera girt fyrir alla möguleika neytenda að nýta sér seinni (eða einhvern annan) fluglegg farmiða ef fyrri (eða einhver síðari) flugleggur farmiða er ekki nýttur.

Að framangreindu virtu vilji Neytendastofa vekja athygli Ícelandair á eftirliti stofnunarinnar með lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í lögnum sé fjallað um hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. sé lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta sé nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna. Í 1. mgr. 8. gr. sé um það fjallað að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti og raska verulega, eða eru líklegir til að raska verulega, fjárhagslegri hegðun neytenda. Í 2. mgr. 9. gr. laganna komi fram að viðskiptahættir séu villandi ef ekki sé greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytanda um að eiga viðskipti. Þá sé í 13. gr. laganna kveðið á um að óheimilt sé að hafast nokkuð það að sem brýtur í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda.

Með hliðsjón af ákvæðum a. til c. liðar 36. gr. samningalaga nr. 7/1936 sé það álit Neytendastofu að framangreind ákvæði laga nr. 57/2005, kunni að eiga við um málið.

Að lokum óskaði Neytendastofa eftir afstöðu félagsins til ofangreinds ásamt upplýsingum um hvernig og á hvaða formi umræddir skilmálar væru kynntir neytendum við kaup á á farmiðum.

2.

Svar Ícelandair barst með bréfi, dags. 28. september 2022. Í bréfinu eru rakin ákvæði skilmála félagsins og tekið fram að félagið telji að líta beri á grein 3.3.4. frekar til fyllingar grein 3.3.1. en að milli þeirra ríki ósamræmi. Þá sé vert að benda á að félagið geri ekki formkröfur um tilkynningar samkvæmt greininni.



Er lúti að birtingarhætti flutningsskilmála félagsins á vefsíðu þess vilji félagið af því tilefni benda á þá staðreynd að sem alþjóðlegur flugrekandi sé félagið bundið skilyrðum fjölda laga, hvort sem er að þjóðarétti eða landsrétti hinna ýmsu landa sem, auk annars, leggi á herðar félagsins ríka skyldu til upplýsingagjafar. Hafi félagið því þurft að innleiða slíkan fjölda skilmála og skilyrða að umfangið sé talsvert meira en almennt gengur og gerist í hefðbundnum viðskiptum með þjónustukaup. Með hliðsjón af skýrleika og aðgengileika fyrir neytendur og aðra sem á þurfa að halda hafi félagið brugðið á það ráð að setja alla skilmála á sérstaka undirsíðu sem megi nálgast á vefsíðu félagsins.

Félagið þakki fyrir ábendingu Neytendastofu er lítur að birtingarhætti skilmála félagsins en þá sé nú að finna þegar músarbendill er settur yfir aðstoð. Þá vilji félagið benda á að hlekkur inn á ofangreinda undirsíðu (þ.e. skilmálasíðu félagsins) sé fyrsta leitarniðurstaða sem upp komi þegar leitað sé að leitarskilyrðinu „skilmálar“ í leitarvél félagsins, sbr. viðhengi 1. Félagið telji þá aðferð að framvísa öllum nauðsynlegum skilmálum á einni og sömu síðu einmitt vera til hæginda fyrir neytendur, sbr. fyrri umfjöllun.

Næst beini Neytendastofa athygli sinni að áréttingu sem sé að finna í bókunarferli félagsins hvar áréttað sé að ef farmiði er ekki nýttur eins og hann er útgefinn ógildist síðari leggir. Hér sé ekki um eiginlega skilmála að ræða heldur eingöngu áréttingu framangreindra skilmála til hæginda fyrir þá farþega sem kunni að vera grandlausir um tilvist og efni no-show reglunnar. Þá hafi því verið komið til leiðar að umrædd tilkynning verði umorðið enn frekar og ætti núna að standa:

„Nota verður farmiðann í rétttri röð. Ef fyrsta flug (eða eitthver flug) í farseðli er ekki nýtt án þess að tilkynning berist félaginu fyrir brottför er farmiðinn ógildur. Endurgreiðsla er samkvæmt reglu fargjaldsins.“

Að lokum hafni félagið heimfærslu til ákvæða laga nr. 57/2005. Í því samhengi megi í fyrsta lagi benda á að hinir umdeildu skilmálar séu í fullu samræmi við skilmála alþjóðasamtaka flugfélaga og því í samhengi við það sem almennt gengur og gerist á sviði farþegaflutninga. Enn fremur hafi félagið þegar gripið til þeirra aðgerða, sem fram komi í efnisreglu 3.3.4 í skilmálum félagsins, að rýmka svigrúm umræddrar efnisreglu á þann veg að farþegar geti nýtt sér síðari legg þrátt fyrir að hyggjast ekki nota þann fyrri tilkynni þeir félaginu slíkt með nægjanlegum fyrirvara, og eftir atvikum greiði fargjaldamismun. Þá megi finna sambærilegar efnisreglur í flutningsskilmálum fjölda flugfélaga, sem mörg hver fljúga einnig til Íslands og markaðssetja vörur sínar Íslendingum. Megi þar nefna Lufthansa, SAS, British Airways og Finnair. Að því sögðu hafni félagið því að umræddir, altíðkaðir, skilmálar geti talist óréttmætir með tilvísun til framangreindra ákvæða.

Þá sé því hafnað að félagið hafi á nokkrum tímamarki reynt að villa um fyrir neytendum hvað umrædda skilmála varði, sbr. fyrri umfjöllun. Þvert á móti leggi félagið sig fram við að upplýsa



farþega um þá skilmála, sem í öðrum atvinnugreinum kynnu að hljóma óvenjulega og veita ívilnanir sé þeirra leitað tímanlega.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 23. mars 2022, til Icelandair, var tekið fram að við skoðun stofnunarinnar á vefsíðu félagsins hafi komið í ljós að búið væri að bæta upplýsingagjöf til neytenda en nú séu flutningsskilmálar félagsins aðgengilegir á íslensku og sé þokkalega handhægt að finna þá með leit á vefsíðu félagsins og sé það vel. Þá hafi verið settar inn frekari upplýsingar er taki til „no-show“ en þegar komið sé í bókunarferli sé að finna skilmála sem beri heitið „Skrópfarþegar“ og sé seinni málsliður þess skilmála svohljóðandi:

„Flugleggi í farmiða þarf að nota í rétttri tímaröð. Ef fyrsti flugleggur (eða annar flugleggur fyrir utan síðasta fluglegg) á farmiða er ekki nýttur og flugfélaginu er ekki tilkynnt um það fyrir brottför, verður allt flug á farmiða sjálfkrafa afbókað. Endurgreiðsla (ef á við) er samkvæmt reglu fargjaldsins.“

Framangreint ákvæði sé í samræmi við ákvæði 3.3.4 í flutningsskilmálum félagsins. Ákvæði 3.3.1 skilmála félagsins sé hins vegar enn í ósamræmi við bæði ákvæði 3.3.4. sem og ákvæði er beri heitið „Skrópfarþegar“ en þar komi eftirfarandi fram:

„...Farseðill verður ekki tekinn gildur og missir gildi sitt ef allir flugmiðar eru ekki notaðir í þeirri röð sem tilgreind er á farseðlinum.“

Í framangreindu svarbréfi félagsins komi fram að ákvæði gr. 3.3.1 sé efnisregla og ákvæði gr. 3.3.4 sé til fyllingar grein 3.3.1. Því telji félagið ekki vera innra ósamræmi milli ákvæða skilmála félagsins. Enn fremur geri félagið ekki formkröfur um tilkynningar samkvæmt greininni. Þessu til svara sé það álit Neytendastofu að ekki sé hægt að ætlast til þess að hinn almenni neytandi þurfi að beita sérstökum lögskýringaraðferðum til að lesa réttan skilning út úr skilmálum félagsins. Þá sé það álit stofnunarinnar að það að hafa ekki upplýsingar í skilmálum félagsins um hvernig neytendur eigi að bregðast við, þ.e. hvernig tilkynningu til félagsins skuli háttað, og hvaða áhrif það hafi á farseðil ef neytendur tilkynna félaginu að þeir hyggist ekki nýta sér einn legg farseðils en hafi eftir sem áður í hyggju að nýta seinni legg/leggi farseðilsins, kunni að vera villandi gagnvart neytendum. Þá sé það álit stofnunarinnar að skilmáli sem kveði á um innheimtu ótilgreinds gjalds, til viðbótar við fargjald, nýti farþegi ekki pöntun, kunni að vera óréttmættur gagnvart neytendum.

Að framangreindu virtu beini Neytendastofa þeim tilmælum til Icelandair að haga skilmálum sínum á þann hátt að þeir séu auðlesanlegir og skiljanlegir hinum almenna neytanda og í samræmi við þau lög sem gilda um starfsemi félagsins, sbr. umfjöllun í fyrra bréfi stofnunarinnar. Telji félagið sér ekki skylt eða fært að verða við tilmælum stofnunarinnar sé óskað eftir skýringum og /eða athugasemdum vegna þess og þurfi svar að berast innan tveggja vikna frá dagsetningu þessa bréfs.



4.

Svar barst Neytendastofu með tölvupósti, móttæknum 2. maí 2023. Þar er tekið fram að málið hafi verið tekið fyrir í framkvæmdastjórn og að vinna sé farin í gang við að samræma, skýra og einfalda þessa tilteknu skilmála. Þær breytingar séu þó eingöngu einn angi stærri vinnu sem snerti fjölda sviða hjá félaginu sem og alþjóðasamstarf flugfélagsins. Félagið hafi því enn ekki náð að klára breytingarnar en vilji þó upplýsa um þá stöðu og vinnu sem sé í gangi.

5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 16. júní 2023, til Icelandair var tekið fram að í samskiptum við félagið hafi komið fram að farin sé í gang vinna við að samræma, skýra og einfalda þá skilmála sem málið snúi að. Málið hafi því verið í bið hjá Neytendastofu. Síðastliðnar vikur hafi stofnuninni hins vegar borist ábendingar vegna þessara sömu skilmála og þá á þá leið að neytendum sé meinað að nýta sér seinni legg farmiða þrátt fyrir að hafa tilkynnt félaginu fyrir fram um að þeir hyggest ekki nýta sér fyrri/fyrsta legg farmiða. Sé framangreint í mótsögn við það sem fram komi í bréfi félagsins, dags. 28. september 2022. Í framangreindu bréfi komi m.a. eftirfarandi fram:

„Enn fremur hefur félagið þegar gripið til þeirra aðgerða, sem fram koma í efnisreglu 3.3.4. í skilmálum félagsins, að rýmka svigrúm umræddrar efnisreglu á þann veg að farþegar geti nýtt sér síðari legg þrátt fyrir að hyggest ekki nota þann fyrri tilkynni þeir félaginu slíkt með nægjanlegum fyrirvara, og eftir atvikum greiði fargjaldamismun.“

Umrædd umfjöllun í svarbréfi félagsins verði ekki skilin á annan veg en að neytendum standi til boða að nýta seinni legg farmiða ef þeir tilkynni félaginu fyrir fram um að þeir muni ekki nota fyrri/fyrsta legg farmiða. Meðfylgjandi bréfi Neytendastofu sé að finna skjáskot af samskiptum milli þjónustuvers félagsins og aðila sem gat ekki nýtt sér fyrri legg farmiða en hugðist nýta sér seinni legg farmiða. Svör þjónustuvers félagsins séu afdráttarlaus um að slíkt sé ekki heimilt sem gangi í berhögg við það sem fram komi í svarbréfi félagsins.

6.

Svar barst Neytendastofu með tölvupósti, móttæknum 30. júní 2023. Þar kom fram að félagið hafi farið yfir ákvæðin í flutningsskilmálum félagsins sem og fargjaldareglur og ítreki þau sjónarmið sem áður hafi komið fram í samskiptum við Neytendastofu, þ.e. að farþegar eigi að geta haft samband og gert viðeigandi breytingar á farmiðum sínum til að halda síðari legg farseðils þrátt fyrir að nýta sér ekki fyrri.

Hvað þá ábendingu varði að Economy Light farþegum hafi verið meinað að tilkynna um að þeir hyggest ekki nota fyrri legg sé það miður. Félagið hafi áréttað skilmála sína við viðeigandi aðila og það sem áður hafi komið fram í samskiptum við Neytendastofu. Félagið hvetji þá farþega sem fengu þessi svör til að hafa samband svo hægt sé að leiðrétta þetta.



Eins og áður hafi komið fram sé í gangi vinna tengd útfærslu skilmálanna almennt en henni sé því miður ekki lokið. Félagið biðjist velvirðingar á því. Félagið muni upplýsa stofnunina um gang mála í þeim efnum eftir því sem fram vindi.

Með tölvupósti Neytendastofu til félagsins, sendur 5. desember 2023, var vísað í fyrri samskipti stofnunarinnar við félagið og tekið fram að við skoðun á vefsíðu félagsins virðist ákveðnar breytingar hafa verið gerðar á skilmálum þeim sem þar sé að finna. Með tilliti til þess líti stofnunin svo á að gagnaöflun málsins sé lokið og verði málið tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta lýtur að skilmálum Icelandair er taka til mætingarskyldu viðskiptavina félagsins (e. no-show), upplýsingagjöf til viðskiptavina félagsins og framsetningu skilmála félagsins á vefsíðu þess. Í bréfum Neytendastofu hefur komið fram að ákveðið innra ósamræmi virðist hafa verið í þeim skilmálum sem um ræddi, þ.e. heimild farþega til að nýta síðari leggi farseðlis ef fyrri leggur er ekki nýttur, ásamt því að örðugt hafi verið að finna skilmálana á vefsíðu félagsins. Þá var ekki að sjá að umræddir skilmálar væru aðgengilegir neytendum á íslensku á vefsíðu félagsins.

Að því tilefni vakti Neytendastofa athygli á eftirliti stofnunarinnar með lögum nr. 57/2005. Með hliðsjón af ákvæðum a. til c. liðar 36. gr. samningalaga nr. 7/1936 taldi stofnunin að ákvæði 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., og ákvæði 13. gr. laga nr. 57/2005 kynnu að eiga við um málið.

Í svörum félagsins kom fram að félagið hafi gripið til þeirra aðgerða að rýmka svigrúm farþega á þann veg að farþegar geti nýtt sér síðari legg farseðils þrátt fyrir að hyggjast ekki nota þann fyrri tilkynni þeir félaginu slíkt með nægjanlegum fyrirvara og, eftir atvikum, greiði fargjaldamismun. Þá megi finna sambærilegar efnisreglur í flutningsskilmálum fjölda flugfélaga, sem mörg hver fljúgi einnig til Íslands og markaðssetji vörur sínar Íslendingum. Megi þar nefna Lufthansa, SAS, British Airways og Finnair. Þá hafnaði félagið heimfærslu til ákvæða laga nr. 57/2005 sem og því að umræddir altíðkaðir skilmálar geti talist óréttmætir eða villandi með tilvísun til framangreindra ákvæða.

Undir rekstri málsins hefur félagið gert bæði breytingar á skilmálum sínum sem og framsetningu þeirra á vefsíðu sinni og eru þeir skilmálar sem um ræðir nú birtir á íslensku ásamt því að nokkuð handhægt er að finna skilmála félagsins með einfaldri leit á vefsíðu þess.



2.

Ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005 leggur almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Ákvæði 8. gr. er í IV. kafla laganna og er svohljóðandi:

„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“

Í 2. mgr. 9. gr. laganna er enn fremur kveðið á um að viðskiptahættir séu villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytanda um að eiga viðskipti. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr. 9. gr. laganna.

Í 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005 segir:

„Óheimilt er að hafast nokkuð það að sem brýtur í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda.“

Ákvæði 1. mgr. 13. gr. er matskennt og háð mati Neytendastofu eða dómstóla hverju sinni að meta hvort viðskiptahættir samræmist góðum viðskiptaháttum á hverjum tíma. Við það mat hefur stofnunin m.a. litið til sjónarmiða annarra laga sem eiga við um starfsemina, þar sem það á við.

Undir rekstri málsins hefur einnig verið vísað til ákvæða a. til c. liðar 36. gr. samningalaga nr. 7/1936 en að mati Neytendastofu getur við túlkun ákvæða laga nr. 57/2005 m.a. verið litið til sjónarmiða annarra laga sem eiga kunna að eiga við um fyrirliggjandi málsatvik.

3.

Í máli þessu liggur fyrir að mati Neytendastofu að ákveðið innra ósamræmi var að finna í skilmálum Icelandair er tók til mætingarskyldu farþega. Var bæði vísað til þess að farmiði væri ógildur ef flugleggir farmiða væru ekki nýttir í réttari röð en einnig gert ráð fyrir að ef neytendur tilkynntu félaginu um að fyrri flugleggur farmiða verði ekki nýttur geti þeir eftir sem áður nýtt sér seinni fluglegg farmiða, eftir atvikum með greiðslu gjalds (e. no-show fee). Þá liggur einnig fyrir að skilmálarnir voru ekki aðgengilegir á íslensku og að mjög örðugt var að finna umrædda skilmála á vefsíðu félagsins.



Undir rekstri málsins hefur verið bætt úr ofangreindum atriðum og eru skilmálarnir nú skýrari er tekur til þess að farþegar hafa heimild til að nýta síðari leggi farmiða þó þeir nýti ekki fyrri leggi, að því gefnu að þeir tilkynni félaginu svo um. Enn fremur hefur félagið staðfest í samskiptum sínum við Neytendastofu að félagið hafi gripið til þeirra aðgerða að farþegar geti nýtt sér síðari legg þrátt fyrir að hyggjast ekki nota þann fyrri tilkynni þeir félaginu slíkt með nægjanlegum fyrirvara, og eftir atvikum greiði fargjaldamismun. Þá eru skilmálarnir nú aðgengilegri og á íslensku. Telur Neytendastofa því ekki tilefni til frekari aðgerða vegna ofangreinds.

Víkur þá að einstökum ákvæðum flutningsskilmála félagsins sem gerð hefur verið athugasemd við undir rekstri málsins.

Fyrsta málsgrein gr. 3.3.2 umræddra skilmála er svohljóðandi:

„Vilji farþegi breyta einhverjum liðum í flutningum verður hann að hafa samband við flugrekanda fyrirfram.“

Líkt og að ofan greinir vísar þessi grein flutningsskilmála félagsins m.a. til þess rétt farþega að nýta síðari leggi farmiða þrátt fyrir að fyrri leggur hafi ekki verið nýttur, að því gefnu að félaginu sé tilkynnt svo um. Aftur á móti er hvergi að finna í skilmálum félagsins tímamark eða formkröfur tilkynninga farþega til félagsins. Þá hefur komið fram í svörum félagsins að farþegar geti nýtt sér síðari legg þrátt fyrir að hyggjast ekki nota þann fyrri tilkynni þeir félaginu slíkt með nægjanlegum fyrirvara. Ekki er hins vegar skilgreint hvað „nægjanlegur fyrirvari“ er. Hér er um mikilvægan rétt fyrir neytendur að ræða sem getur haft mikil fjárhagsleg áhrif og því rík sjónarmið sem mæla með því að allar nauðsynlegar upplýsingar komi fram með skýrum hætti um hvernig neytendur skuli haga samskiptum sínum og tilkynningum til félagsins til að nýta þessi réttindi sín. Að mati Neytendastofu verður að gera þær lágmarkskröfur til félagsins að fram komi í skilmálum hvernig tilkynningum til félagsins skuli háttáð og fyrir hvaða tímamark slíkum tilkynningum beri að koma til félagsins enda er um upplýsingar að ræða sem að almennt skipta neytendur máli.

Í flutningsskilmálum Icelandair og „nánari upplýsingum“ við fargjöldin „Economy Flex“ og „Saga Premium Flex“ undir liðnum „afpantanir“ er vísað til „skrópgjalds“ án nokkurra annarra útskýringa um eðli, fjárhæð eða fyrirkomulag álagningu þess gjalds. Grein 3.3.4 flutningsskilmála félagsins er svohljóðandi:

„Hafðu í huga að ef farþegi mætir ekki í flug án þess að hafa haft samband við flugfélagið fyrirfram fellir flugrekandi niður heimferðina og/eða bókanir á framhaldsflugi. Gjald verður hugsanlega innheimt fyrir að nýta ekki pöntun.“

Þá er umrætt ákvæði undir liðnum „afpantanir“ við fargjöldin „Economy Flex“ og „Saga Premium Flex“ svohljóðandi:



„Endurgreiðsla fæst ef miðinn er afpantaður fyrir áætlaða brottför upprunalega flugsins. Endurgreiðsla fæst á ónotuðum farseðli að frádregnu bókunargjaldi og mögulegu skrópgjaldi (e. ticketing fee og no-show). Eftir að ferð er hafin er notaður hluti farseðils endurreiknaður og mismunur endurgreiddur ef einhver, að frádregnu mögulegu skrópgjaldi.“

Í ofangreindum ákvæðum er vísað annars vegar til ótilgreinds gjalds og hins vegar svokallaðs „skrópgjalds“ en af samhenginu má ráða að um sama gjald sé að ræða. Hvergi er hins vegar vísað til þess í hvaða tilfellum gjaldið verður lagt á, einungis að hugsanlega verði innheimt gjald. Þá er hvergi að finna vísun í fjárhæð gjaldsins, hvornig það verður reiknað út eða vísun í almenna gjaldskrá þar sem gjaldið er að finna. Það er álit Neytendastofu að framangreindar upplýsingar skipti neytendur almennt máli enda ljóst að álagning gjaldsins getur haft fjárhagsleg áhrif á neytendur og áhrif á ákvarðanatöku þeirra við bæði kaup á farmiða og hugsanlega nýtingu farmiða eða hluta hans.

Samkvæmt 36. gr. b. samningalaga nr. 7/1936 skal skriflegur samningur sem atvinnurekandi gefur neytanda kost á, vera á skýru og skiljanlegu máli. Þá telst samningur ósanngjarn stríði hann gegn góðum viðskiptaháttum og raski til muna jafnvægi milli réttinda og skyldna sammingsaðila, neytanda í óhag. Í samræmi við framangreint og með vísan til ákvæða 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 er það álit Neytendastofu að samningsskilmálar verði að vera settir fram á þann hátt að þeir séu auðlesanlegir og skiljanlegir hinum almenna neytanda og innihaldi allar upplýsingar sem gilda eiga um samningssamband aðila.

Að öllu ofangreindu virtu er það álit Neytendastofu að með því að birta ekki mikilvægar upplýsingar, sem almennt skipta neytendur máli, í flutningsskilmálum sínum hafi Icelandair ehf. brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9 gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.

Með hliðsjón af málsatvikum og með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. telur Neytendastofa rétt að beina fyrir mælum til Icelandair ehf. um að haga skilmálum sínum á þann hátt að þeir séu í samræmi við þau lög sem gilda um starfsemi félagsins líkt og nánar er kveðið á um í ákvörðunarorðum.

III.

Ákvörðunarorð:

„Icelandair ehf., Reykjavíkurflugvelli, 101 Reykjavík, hefur með því að birta ekki mikilvægar upplýsingar, sem almennt skipta neytendur máli, í flutningsskilmálum sínum brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.



Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Icelandair ehf. að tilgreina í flutningsskilmálum sínum með hvaða hætti farþegar skuli senda félaginu tilkynningar um að þeir hyggist ekki nýta einhvern hluta farseðils og fyrir hvaða tímamark. Þá skal félagið tilgreina fjárhæð skrópgjalds eða hvernig það verður reiknað út og í hvaða tilvikum slíkt gjald er lagt á farþega í flutningsskilmálum sínum.“

Neytendastofa, 21. desember 2023

Þórunn Anna Árnadóttir
Forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir