

ÚRSKURÐUR
ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

MÁL NR. 13/2019

Kæra Þrastar Helgasonar á ákvörðun Neytendastofu frá 17. október 2019.

1. Þann 19. febrúar 2020 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 13/2019: Kæra Þrastar Helgasonar á ákvörðun Neytendastofu frá 17. október 2019. Í málinu úrskurða Halldóra Þorsteinsdóttir, Áslaug Árnadóttir og Gunnar Páll Baldvinsson.
2. Með kæru, dags. 7. nóvember 2019, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála þá ákvörðun Neytendastofu að ekki sé ástæða til aðgerða vegna nánar tilgreindra viðskiptahátta Icelandair í tengslum við kaup hans á flugmiðum. Skilja verður kærana svo að þess sé krafist að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005 um Neytendastofu, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og 1. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 um neytendasamninga.

MÁLAVEXTIR

4. Með bréfi til Neytendastofu, dags. 16. september 2019, kvartaði kærandi undan nánar tilgreindum viðskiptaháttum Icelandair. Í bréfinu segir að kærandi og eiginkona hans hafi keypt farmiða vegna ferðar til Chicago. Upphaflega hafi fjórir miðar verið keyptir, fram og til baka fyrir þau bæði, fyrir 209.880 krónur. Eftir að hafa tekið boði Icelandair um kauptilboð í uppfærslu miðanna hafi kærandi í góðri trú haldið að heildarverð farmiðanna væri eftir tilboðið 239.880 krónur. Síðar hafi hins vegar komið í ljós að heildarverð farmiðanna eftir uppfærsluna væri 423.775 krónur eða 183.785 krónum meira en verðið fyrir uppfærsluna. Þegar upp hafi komist um misræmið hafi kærandi haft samband við Icelandair og óskað eftir því að félagið kæmi til móts við þau hjónin þannig að allir gætu gengið sáttir frá borði. Því hafi hins vegar verið hafnað.
5. Ferðin hafi verið skipulögð þannig að eiginkona kæranda átti að fara nokkrum dögum á undan á vinnutengda ráðstefnu en kærandi hafi ætlað að hitta hana nokkrum dögum síðar. Eiginkona kæranda hafi þann 20. mars 2019 keypt miða til Chicago 8. ágúst 2019 á verðinu 62.995 krónur. Hún hafi síðan 7. maí 2019 keypt miða heim frá Chicago 18. ágúst 2019 og greitt fyrir það 67.880 krónur. Sama dag hafi kærandi keypt miða út þann 13. ágúst 2019 og til baka 18. sama mánaðar. Hafi kærandi greitt fyrir það 79.005 krónur. Heildargjöld farmiða hafi því verið samtals 209.880 krónur. Í öllum tilvikum hafi verið greitt fyrir svokallaða Economy Standard farmiða.

6. Samkvæmt heimasíðu Icelandair sé flugmiðum félagsins skipt í fimm flokka: Economy Light, Economy Standard, Economy Flex, Saga Premium og Saga Premium Flex. Þann 3. ágúst 2019, eða tíu dögum fyrir flug, hafi kærandi fengið tölvupóst frá Icelandair þar sem honum hafi verið boðið að bjóða í sæti á Saga Premium. Í póstinum komi skýrt fram að einungis eigi að greiða þá fjárhæð sem boðin sé ef uppfærslan sé samþykkt. Sé tilboðið ekki samþykkt gildi upphaflegi farmiðinn. Þá komi síðar fram að fjárhæðin sem boðin sé í uppfærsluna komi „til viðbótar“ við upphaflegt miðaverð. Til þess að gera tilboð hafi kærandi þurft að smella á tengilinn „Bjóddu í Class Up“ og hafi þá komið upp síða þar sem hægt hafi verið að gera tilboð. Tilboðsgerðin hafi farið þannig fram að stika hafi verið færð meðfram 180 gráðu skífu. Mælistikan hafi byrjað við verðið 61.250 krónur og svo hafi verið hægt að færa hana áfram og við það hafi verðið hinum megin við skífuna hækkað. Til þess að byrja með hafi kærandi gert tilboð í einn miða til Chicago. Kærandi hafi fært stikuna upp að 73.265 krónum og hafi þá komið fram á skífunni að um „sterkt tilboð“ væri að ræða. Hann hafi á þeim tíma talið að tilboðið væri 12.000 krónum yfir upphaflegu verði, þ.e. mismunurinn á 73.265 krónum og 61.250 krónum.
7. Kærandi taki fram að upphafleg miðakaup hafi farið fram í mars og maí 2019 og á þeim tímamarki sem tilboð í uppfærsluna hafi verið gert hafi verðin ekki verið fersk í huga hans. Upphafsverðið hjá skífunni hafi því skapað þau hughrif hjá kæranda að hann hafi talið að með því að færa stikuna væri verið að bæta kostnaði „til viðbótar“ við upphaflegt miðaverð sem væri þá verðið sem sýnt hafi verið við skífuna eða 61.250 krónur.
8. Næsta dag hafi komið í tölvupósti staðfesting á tilboði upp á 73.265 krónur á „Class Up uppfærslu“. Hafi þar reyndar einnig komið fram að gert hafi verið 61.125 króna tilboð í heimflug þó svo að ekki hafi verið gert neitt slíkt tilboð af kæranda hálfu. Þremur dögum fyrir brottför hafi verið send staðfesting þar sem fram hafi komið að Icelandair hefði samþykkt uppfærslu kæranda fyrir flug til Chicago fyrir 73.265 krónur. Segjast verði eins og er að í ljósi aðstæðna hafi verið mjög misvísandi að segja að verðið fyrir uppfærsluna hafi verið þetta. Í ljósi þess að búið hafi verið að greiða fyrir farmiða þremur mánuðum áður hefði átt að sýna heildarverðið með því að sýna kostnaðinn sem greiddur hefði verið fyrir miðann 7. maí. Merkillegt sé að sjá hvað komi fram í svari starfsmanns Icelandair varðandi málið. Þar segi hann: „Eins og vinnufélagar mínir hafa greint frá þá kemur greinilega fram á vefsíðunni að sú upphæð sem boðin er leggst ofan á farseðilinn og tengist verðinu á farseðlinum á engan hátt.“ Sé gengið út frá því að það sé rétt hjá starfsmanninum megi vera ljóst að kærandi hafi keypt hvort tveggja; annars vegar sæti á Economy Class og hins vegar á Saga Premium.
9. Kærandi telji að með þessu móti hafi verið brotið gegn sér samkvæmt d. lið 9. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og 12. gr. laga nr. 16/2016, sbr. d. liðar 5. gr. sömu laga. Til stuðnings skilningi kæranda hafi hann sent tölvupóst þar sem hann hafi óskað eftir leiðréttingu á 73.625 króna skuldfærslu á kreditkortareikningi.
10. Fyrir heimför hafi kærandi gert tilboð fyrir báða miða og hafi tilboði að fjárhæð 70.065 krónur fyrir hvorn miða verði tekið af Icelandair. Kærandi og eiginkona hans hafi talið það vera 8.800

krónur til viðbótar við upphaflegu miðaverðin, þá miðað við sömu forsendur og áður hafi verið lýst. Það hafi síðan verið ljóst eftir tölvupóstsamskipti við starfsmann Icelandair að málið horfði öðruvísi við þeim. Kærandi hafi verið tilbúinn að taka á sig einhverja sök í málinu en hafi á sama tíma óskað eftir sanngirni frá Icelandair í ljósi þess að það bryti augljóslega í bága við almenna skynsemi að ætla fólki að greiða 424 þúsund krónur fyrir umrædda flugmiða.

11. Tjón kæranda eftir viðskiptin meti hann á bilinu 183.795-213.395 krónur. Annars vegar megi meta það sem viðbótarkostnað fyrir hina svokölluðu uppfærslu sem numið hafi 213.395 krónum (73.265 + 70.065 + 70.065) eða hins vegar 183.795 krónur, sem hafi verið mismunurinn á því flugmiðaverði sem kærandi taldi sig vera að greiða og nam 239.880 (upphaflegt verð, 209.880 krónur, að viðbættum þeim viðbótarkostnaði sem kærandi hafi greitt, eða 12.000 + 8.800 + 8.800) og lokaverðinu 423.275 krónur. Brotið hafi verið á rétti kæranda með þeim afleiðingum að talsvert fjárhagslegt tjón hafi hlotist af og í því ljósi vísi kærandi máli sínu til Neytendastofu til þess að kanna lögmæti umræddra viðskiptahátta. Með bréfi kæranda fylgdu kvittanir fyrir miðakaupum, tölvupóstar þeir sem um ræðir og skjáskot af umræddum uppfærslum. Þá fylgdi útprentun af samskiptum við starfsmenn Icelandair þar sem því er hafnað að endurgreiða kæranda mismun á því verði sem hann greiddi fyrir flugmiðana og því verði sem hann taldi sig samkvæmt áðurgreindu þurfa að eiga.
12. Með tölvubrési Neytendastofu til kæranda, dags. 25. september 2019, var vísað til erindis kæranda og tekið fram að umrædd uppfærsla Icelandair virkaði þannig að fyrirtækið sendi viðskiptavinum sínum tölvupóst þar sem þeim sé boðið að bjóða í uppfærslu á þegar greiddum flugmiða. Í umræddum tölvupósti sendi m.a. „þú greiðir einungis upphæðina sem þú bauðst ef uppfærslan er samþykkt“ og „ef uppfærslan er ekki samþykkt þá heldurðu þínu sæti eins og upphaflega áætlunin gerði ráð fyrir“. Loks segi undir flípanum „Bjóddu í Class Up“: „ATH: Fjárhæðin sem boðin er í uppfærsluna er til viðbótar við upphaflegt miðaverð.“
13. Ákveði viðskiptavinur að nýta sér tilboðið yti hann á þar til gerðan hnapp sem færi hann yfir á vefsíðu Icelandair. Á þeirri vefsíðu, undir fyrirsögninni „Vilt þú fara upp um farrými með Class Up“, sé umrætt kauptilboð í uppfærslu útskýrt nánar í fimm liðum. Í fyrsta lið segir m.a. „Veldu upphæðina sem þú vilt bjóða í uppfærslu, í Vildarpunktum eða peningum, á hverjum hluta leiðarinnar fyrir sig.“ Í þriðja lið segir: „Ef við samþykkjum tilboðið greiðir þú aðeins fyrir uppfærsluna. Ef ekki, greiðir þú ekkert til viðbótar og heldur þínu sæti samkvæmt fyrri bókun.“ Í fjórða lið segir með feitlettrudum stöfum: „Fjárhæðin sem boðin er í uppfærsluna er til viðbótar við upphaflegt miðaverð.“ Að lokum segi undir umræddum liðum að fjárhæðin sem boðin sé í uppfærsluna sé til viðbótar við upphaflegt miðaverð. Í ljósi þess að gerð sé grein fyrir því að fjárhæðin sé til viðbótar við upphaflegt miðaverð telji Neytendastofa að svo stöddu ekki tilefni til frekari skoðunar á málinu. Neytendastofa vilji þó benda á að þar sem eftirlit stofnunarinnar sé allsherjarréttarlegt geti hún ekki leyst úr einkaréttarlegum kröfum, svo sem fjárkröfum. Benda megi á að kærandi geti mögulega farið með málið til úrskurðarnefndar Samtaka ferðaþjónustunnar og Neytendasamtakanna.

14. Með tölvubréfi kæranda, dags. 26. september 2019, lýsti hann því að hann teldi tilefni til frekari skoðunar á málinu. Í 9. gr. laga nr. 57/2005 komi fram að viðskiptahættir séu villandi ef þeir séu líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennt framsetningu þó gefnar séu upp réttar staðreyndir eða ef neytendum séu veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Í a. – g. liðum málsgreinarinnar séu tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt sé við. Í d. lið greinarinnar segi að ekki megi veita rangar upplýsingar um verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértíloð eða annað verðhagræði sé að ræða og það sé háð skilyrðum.
15. Kærandi hafi farið yfir það í kvörtun sinni hvernig rangar upplýsingar hafi verið veittar fyrir viðkomandi vöru. Heildarverð flugmiðans hafi hvergi komið fram heldur aðeins hluti heildarverðsins. Sé ljóst að hefði rétt verð verið sýnt hefði ekki orðið af viðskiptunum. Kærandi vísi einnig til 12. gr. laga um neytendasamninga og d. liðar 5. gr. sömu laga. Þar komi fram að þegar gerður sé rafrænn samningur sem feli í sér greiðsluskyldu skuli á skýran og auðskiljanlegan hátt gera grein fyrir hvert heildarverð vöru eða þjónustu sé. Ekki sé að sjá að í niðurstöðu Neytendastofu hafi verið tekin afstaða til þessa.

ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

16. Í hinni kærðu ákvörðun er vísað til d. liðar 9. gr. laga nr. 57/2005 og 12. gr. laga nr. 16/2016. Fram kemur að umrædd uppfærsla Icelandair virki þannig að fyrirtækið sendi viðskiptavinum sínum tölvupóst þar sem þeim sé boðið að bjóða í uppfærslu á keyptum flugmiða. Í umræddum tölvupósti segi að einungis sé greitt fyrir upphæðina sé uppfærslan samþykkt. Sé uppfærslan ekki samþykkt haldi viðskiptavinur sínu sæti eins og upphaflega áætlunin geri ráð fyrir. Loks segi undir flípanum „Bjóddu í Class Up“: „ATH: Fjárhæðin sem boðin er í uppfærsluna er til viðbótar við upphaflegt miðaverð.“ Ákveði neytandi að nýta sér tilboðið ýti hann á þar til gerðan hnapp í tölvupóstinum sem færi hann yfir á vefsíðu Icelandair. Á þeirri vefsíðu sé umrætt kauptilboð í uppfærslu skýrt nánar. Þar segi m.a. að velja eigi upphæð sem viðkomandi vilji bjóða í uppfærslu og að aðeins verði greitt fyrir hana sé tilboð samþykkt. Sé tilboð ekki samþykkt verði ekkert greitt til viðbótar og viðkomandi haldi sínu sæti samkvæmt fyrri bókun. Þá segi: „Fjárhæðin sem boðin er í uppfærsluna er til viðbótar við upphaflegt miðaverð.“ Að lokum segi „ATH: Fjárhæðin sem boðin er í uppfærsluna er til viðbótar við upphaflegt miðaverð.“
17. Miðað við þetta telji Neytendastofa að það komi skýrt fram, bæði í umræddum tölvupósti og á vefsíðu Icelandair, að fjárhæðin sem boðin sé í uppfærslu komi til viðbótar við upphaflegt miðaverð. Viðskiptahættirnir séu þannig ekki villandi í skilningi 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Sé ekki tilefni til frekari aðgerða í málinu.

RÖKSTUDNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

18. Í kæru, dags. 7. nóvember 2020, er þess krafist að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi. Þar eru fyrri athugasemdir áréttaðar og lögð áhersla á að í pósti Icelandair varðandi uppfærsluna hafi komið skýrt fram að fjárhæðin sem boðin væri í uppfærslunni kæmi til viðbótar við upphaflegt miðaverð. Mælistikan hafi síðan byrjað við verðið 61.250 krónur og hægt hafi verið að færa stikuna þannig að verð hækkaði. Upphafsverðið vinstra megin við skífuna hafi alltaf verið það sama, 61.250 krónur, en verðið hægra megin hafi hækkað eftir því sem stikan var færð. Í ljósi þess að miðakaup kæranda hafi farið fram nokkrum mánuðum áður hafi upphafsverðið vinstra megin, 61.250 krónur, skapað þau hughrif þegar stikan var hreyfð að verði væri að bæta kostnaði „til viðbótar“ við upphaflegt miðaverð, sem væri verðið vinstra megin við skífuna, 61.250 krónur.
19. Neytendastofa hafi sneitt framhjá kjarna málsins sem snúi að þeim hughrifum sem kaupandi geti orðið fyrir vegna uppsetningar tilboðsgerðarinnar sem hafi áhrif á það hvernig hann svo skilgreinir „viðbótarkostnað“ á annan hátt en seljandi. Í kvörtun kæranda hafi verið vísað til 3. liðar 9. gr. laga nr. 57/2005 og 12. gr. laga nr. 16/2016 ásamt d. lið 5. gr. sömu laga. Í hinni kærðu ákvörðun sé því aðeins svarað að Neytendastofa telji viðskiptin ekki hafa verið villandi í skilningi 9. gr. laga nr. 57/2005.
20. Kærandi hafi fengið hina kærðu ákvörðun í bréfi, dags. 17. október 2019. Áður hafi honum hins vegar borist „niðurstaða“ í tölvupósti, dags. 25. september 2019, þar sem niðurstaðan sé efnislega eins og hin kærða ákvörðun. Í tölvupóstinum hafi hins vegar ekki verið vakin athygli á málskostheimild til áfrýjunarnefndarinnar samkvæmt 4. gr. laga um Neytendastofu. Kæranda hafi í fyrri niðurstöðu einungis verið bent á að mögulega gæti hann farið með málið til úrskurðarnefndar Samtaka ferðaþjónustunnar og Neytendasamtakanna. Þá hafi ekki verið um neina lagatilvísun að ræða varðandi afstöðu til erindisins. Séu þessi vinnubrögð afar sérstök og ótraustvekjandi. Kærandi hafi svarað með tölvupósti næsta dag og óskað eftir að stofnunin tæki niðurstöðu sína til endurskoðunar. Engin svör hafi borist við tölvupóstinum en kærandi hafi síðan hringt í stofnunina og endurtekið beiðni sína. Einnig hafi hann óskað eftir formlega birtri ákvörðun. Það hafi síðan verið 17. október 2019 að kæranda hafi borist niðurstaða undirrituð af tveimur starfsmönnum og eins og fyrr segi hafi engin efnisleg breyting á niðurstöðunni orðið þrátt fyrir að kærandi hafi reynt að leiðrétta misskilning starfsmanna stofnunarinnar á málinu.
21. Með bréfi, dags. 3. janúar 2020, óskaði áfrýjunarnefndin eftir afstöðu Neytendastofu til kærunnar. Svar barst með greinargerð, dags. 8. janúar 2020, þar sem áréttuð eru þau sjónarmið sem fram komu í hinni kærðu ákvörðun og þess krafist að hún verði staðfest. Þar kemur fram að margoft í umræddu uppfærsluferli hafi verið vakin athygli á því að fjárhæðin sem boðin væri í uppfærsluna væri til viðbótar við upphaflegt miðaverð. Orðið „viðbótarkostnaður“ verði ekki skilið öðruvísi en svo að átt sé við kostnað sem leggist ofan á þegar samþykktu eða greidda kaupfjárhæð. Þegar horft sé á ferlið í heild sinni séu upplýsingarnar gefnar með skýrum hætti

auk þess sem stofnuninni hafi ekki borist fleiri ábendingar vegna viðskiptaháttanna. Hún telji þá því ekki villandi í skilningi 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

22. Neytendastofa hafi ekki séð ástæðu til þess að taka formlega afstöðu til þess hvort umræddir viðskiptahættir brytu gegn 12. gr. laga nr. 16/2016 þar sem um tvö aðskilin kaup sé að ræða. Annars vegar kaup á flugmiða þar sem gefið sé upp endanlegt verð. Hins vegar kaup á uppfærslu á flugmiða þar sem uppgengið sé endanlegt verð fyrir þá þjónustu. Neytendastofa fái ekki séð að sjónarmið kæranda um að samkvæmt þeim skýringum hafi hann í raun keypt hvort tveggja sæti á Economy Class og sæti á Premium Saga eigi við enda skýrt af markaðsefni Icelandair að um uppfærslu á sætum sé að ræða.
23. Loks megi benda á að með fyrra svari stofnunarinnar í tölvubréfi, dags. 25. september 2019, hafi hún leitast við að uppfylla leiðbeiningarskyldu sína samkvæmt 7. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993. Í svarinu hafi m.a. komið fram að stofnunin geti ekki tekið afstöðu til einkaréttarlegra krafna og hafi kæranda verið bent á að mögulega gæti hann leitað með kröfu sína til úrskurðarnefndar Samtaka ferðaþjónustunnar og Neytendasamtakanna. Í þeim tilvikum þar sem Neytendastofu hafi borist ábendingar eða kvartanir sem snúi aðallega að einkaréttarlegum ágreiningi eða fjárkröfu vísi stofnunin neytendum gjarnan á kær- eða úrskurðarnefndir sem fjalli um slíkar kröfur þar sem meðferð Neytendastofu stefni aldrei að því að leysa úr slíkum ágreiningi. Kærandi hafi í kjölfarið óskað eftir formlegri afstöðu til málsins og hafi það verið gert með bréfi stofnunarinnar, dags. 17. október 2019.
24. Með tölvubréfi, dags. 14. janúar 2020, var kæranda gefinn kostur á að gera athugasemdir við greinargerð Neytendastofu. Svar barst með bréfi, dags. 21. janúar 2020. Þar kemur m.a. fram að Neytendastofa hafi ekki fjallað um það sem kærandi hafi kallað „upphafsverð“ eða það verð sem birst hafi vinstra megin við stikuna í uppfærsluferlinu. Stofnunin leitist ekkert við að skýra út hvaða tilgangi þessi fjárhæð þjóni þrátt fyrir að komast að því að upplýsingarnar séu gefnar með skýrum hætti. Þá sé með ólíkindum að stofnunin telji það nú fram sem málsástæðu að ekki sé um ólögmat viðskipti að ræða í ljósi þess að ekki hafi borist fleiri ábendingar. Svipað megi segja um það að ekki hafi verið ástæða til að taka formlega afstöðu til 12. gr. laga nr. 16/2016. Samt hafi verið tekin afstaða til þess í greinargerðinni að um tvö aðskilin kaup hafi verið að ræða. Kærandi bendi hins vegar á að í reikningi hans frá Icelandair sé ekki gerður neinn greinarmunur á verðinu fyrir annars vegar flugmiða og hins vegar sæti á Economy Standard.
25. Varðandi tilvísun til leiðbeiningarskyldunnar velti kærandi því fyrir sér af hverju það sama hafi ekki átt við þegar kærandi óskaði eftir afstöðu Neytendastofu til 12. gr. laga nr. 16/2016. Þá geti stofnunin ekki borið fyrir sig að málið snúist fyrst og fremst um einkaréttarlegan ágreining eða fjárkröfu. Skýrt hafi komið fram í málinu af hálfu kæranda að svo hafi ekki verið, enda hafi tjón hans fyrst og fremst verið sett fram til þess að undirstrika hagsmunina sem séu undir. Verði ekki annað séð en að málsmeðferð Neytendastofu samrýmist ekki vönduðum stjórnsýsluháttum. Þá bendi kærandi á að þegar hann hafi sent kvörtun til Neytendastofu hafi það í hans huga verið formleg kvörtun. Þá hafi kærandi óskað eftir endurskoðun á þeirri ákvörðun sem kom fram í

tölvupósti til kæranda. Allt tal um formlega og óformlega niðurstöðu virðist vera innanhússkilgreining stofnunarinnar sem kærandi þekki ekki til.

NIÐURSTAÐA

26. Í máli þessu leitar kærandi endurskoðunar á þeirri ákvörðun Neytendastofu að ekki sé ástæða til aðgerða í tilefni af kvörtun hans vegna þeirra viðskiptahátta að hafa selt kæranda uppfærslu í svokölluð Saga Premium sæti á flugmiðum fyrir samtals 213.395 krónur þegar kærandi hafi talið sig eiga að greiða 29.600 krónur fyrir uppfærsluna. Metur kærandi tjón sitt að lágmarki 183.795 krónur.
27. Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 kemur fram að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Þá kemur fram að viðskiptahættir sem brjóti í bága við ákvæði III. kafla laganna séu alltaf óréttmætir. Ákvæði 9. gr. er hluti af III. kafla laganna. Samkvæmt 1. mgr. 9. gr. eru viðskiptahættir villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða eru með þeim hætti að neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Samkvæmt d. lið 1. mgr. 9. gr. er hér m.a. átt við rangar upplýsingar um verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði.
28. Í tölvubréfi Icelandair til kæranda, dags. 3. ágúst 2019, þar sem honum var boðið að bjóða í uppfærslu á flugi hans, tekið fram að Icelandair Class Up væri þjónusta sem kæranda stæði til boða að gera Icelandair „tilboð í sæti á Saga Premium“. Fyrir neðan stóð að kærandi þyrfti einungis að greiða upphæðina ef uppfærslan væri samþykkt. Væri hún ekki samþykkt héldi kærandi sínu sæti eins og upphaflega áætlunin gerði ráð fyrir. Þá stóð eftirfarandi: „ATH: Fjárhæðin sem boðin er í uppfærsluna er til viðbótar við upphaflegt miðaverð.“ Þá var á tilboðssíðunni, þar sem kærandi síðan bauð í uppfærslu, sérstaklega tekið fram með áberandi lettri: „Fjárhæðin sem boðin er í uppfærsluna er til viðbótar við upphaflegt miðaverð.“ Auk þess kom fram að tilboð hæfist í ákveðinni lágmarksupphæð en kæranda stæði til boða að færa bendilinn á tilboðsstíkunni á þá upphæð sem hann vildi bjóða fyrir uppfærslu.
29. Í ljósi þessa er það mat áfrýjunarnefndar neytendamála að kæranda hafi við gerð tilboðs í umræddar uppfærslur ekki átt að geta dulist að fjárhæðin fyrir kaup á uppfærslunum bættist ofan á upphaflegt miðaverð gegn því að kærandi fengi betra sæti. Skilmálarnir voru skýrir að þessu leyti og kom fram á fleiri en einum stað að um sérstaka viðbót fyrir uppfærsluna væri að ræða. Má og ætla að kæranda hafi mátt vera ljóst að lágmarksupphæðin sem fram kom vinstra megin við tilboðsstíkunna hafi verið „lægsta tilboð“ sem kæmi til greina, þ.e. að kærandi gæti ekki boðið lægra verð en þá fjárhæð, en ekki að um hafi verið að ræða upphaflegt miðaverð kæranda. Í ljósi þess sem að framan greinir verður ekki talið að um villandi framsetningu hafi verið að ræða í skilningi 9. gr. laga nr. 57/2005. Þá verður ekki séð að skort hafi á upplýsingaskyldu samkvæmt 12. gr. laga nr. 16/2016, sbr. d. lið 5. gr. sömu laga. Leiðir enda

af framangreindu að kæranda hafi á skýran og auðskiljanlegan hátt verið gerð grein fyrir greiðsluskyldu sinni í tilefni af umræddum uppfærslum.

30. Með vísan til alls framangreinds verður hin kærða ákvörðun staðfest.

ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Halldóra Þorsteinsdóttir

Áslaug Árnadóttir

Gunnar Páll Baldvinsson