

ÚRSKURÐUR

ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

MÁL NR. 11/2009

Kæra Icelandair ehf. á ákvörðun Neytendastofu 7. október 2009.

1. Þann 4. desember 2009 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 11/2009: Kæra Icelandair hf. á ákvörðun Neytendastofu frá 7. október 2009. Í málinu úrskurða Eiríkur Jónsson, Egill Heiðar Gíslason og Eyvindur G. Gunnarsson.
2. Með kæru, dags. 8. október 2009, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála ákvörðun Neytendastofu, dags. 7. október 2009, um að kæranda hafi ekki verið heimilt, samkvæmt 2. mgr. 2. gr. reglna um verðmerkingar nr. 725/2008 og 3. gr. laga um alferðir nr. 80/1994, að hækka verð á nánar tiltekinni alferð sem neytandi hafði keypt og greitt í gegnum bókunarvef kæranda. Kærandi krefst þess að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga um Neytendastofu og talsmann neytenda nr. 62/2005, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 og 3. mgr. 17. gr. laga um alferðir nr. 80/1994.

MÁLAVEXTIR

4. Þann 15. júlí 2009 hafði neytandi samband símleiðis við Neytendastofu vegna viðskiptahátta kæranda í tengslum við kaup neytandans á pakkaferð fyrir tvo til Seattle í Bandaríkjunum frá 27. til 30. júlí 2009, en ferðin innihélt bæði flug og gistingu. Í kjölfarið óskaði starfsmaður Neytendastofu eftir tölvupósti frá umræddum neytanda (hér eftir oft nefndur kvartandi) þar sem kvörtunarefnið væri rakið. Sendi hann slíkt tölvubréf samdægurs.
5. Í tölvubréfinu kemur fram að kvartandi hafi nýverið pantað þriggja nátta pakkaferð til Seattle fyrir tvo á bókunarvef kæranda. Ferðin hafi kostað kr. 57.650 á mann og verið greidd að fullu. Bókunin mun hafa átt sér stað hinn 14. júlí 2009, kl. 16:18, og liggja fyrir staðfestingar á bókuninni og svonefndur E-miði, en ferðin var greidd með greiðslukorti. Í tölvubréfinu lýsir kvartandi því nánar að hann hafi nálgast umrædda pakkaferð í gegnum vefinn icelandair.is, með því að smella á „pakkar og tilboð“ og síðan á „tilboðsferðir“. Til hægri á síðunni hafi þá mátt sjá „pakkaferðir“ þar sem kvartandi hafi valið Seattle borgarferð 27. júlí.
6. Í tölvubréfinu er því lýst að 15. júlí 2009, þ.e. morguninn eftir að bókunin var framkvæmd, hafi verið hringt frá kæranda og sagt að ekki væri hægt að bjóða upp á ferðina á þessu verði, enda væri raunverulegt verð um 30 þúsund krónum hærra. Í kjölfarið óskaði kvartandi eftir og fékk skriflega staðfestingu á afstöðu kæranda þar sem fram kemur að því miður verði kærandi „að afpanta“ ferðina vegna mistaka á innslætti þegar pakkinn var settur á netið sem leitt hafi til þess að

uppgafið verð var allt of lágt. Frekari samskipti áttu sér síðan stað á milli kvartanda og lögmanns kæranda. Af hálfu þess síðarnefnda kom meðal annars fram að þarna hafi bersýnilega verið um rangt verð að ræða sem öllum hafi mátt vera ljóst og því telji félagið sér heimilt að leiðrétta verðið. Að mati kvartanda var hins vegar ekki um augljósa villu að ræða eins og nánar er rakið í framangreindu tölvubréfi þar sem kvörtunin var borin fram til Neytendastofu.

7. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 21. júlí 2009, var kæranda kynnt framkomið erindi og sú afstaða kvartanda að ekki hafi verið um augljósa villu að ræða og að brotið hefði verið á honum með vísan til 2. mgr. 7. gr. laga um alferðir nr. 80/1994, reglna um verðmerkingar nr. 725/2008 og þeirrar meginreglu að samningar skuli standa. Í bréfinu var óskað eftir skýringum og athugasemdum kæranda við erindi kvartanda. Bréfinu var svarað með bréfi lögmanns kæranda, dags. 23. júlí 2009. Þar kemur m.a. fram að vegna tímabundinnar villu á vef kæranda hafi rangt verð birst og síðan eru færð rök að því að um augljósa villu hafi verið að ræða. Auk þess er vísað til ferðaskilmála kæranda þar sem hann áskilji sér rétt til að leiðrétta villur sem kunna á leynast á vefnum. Þá er tekið fram að kærandi telji 2. mgr. 7. gr. laga um alferðir nr. 80/1994 og reglur um verðmerkingar nr. 725/2008 ekki eiga við, auk fleiri atriða.

ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

8. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 7. október 2009, komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að kæranda hafi ekki verið heimilt að hækka verð ferðarinnar þegar kvartandi hafði greitt fyrir hana að fullu.
9. Í ákvörðuninni er efni 3. gr. laga um alferðir nr. 80/1994 og 2. mgr. 2. gr. reglna um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar nr. 725/2008 rakið, sem og helstu sjónarmið aðila. Þar kemur síðan fram að kvartandi hafi greitt ferðina að fullu og fengið kvittun því til staðfestingar. Milli aðila hafi því verið kominn á bindandi samningur. Í samræmi við meginreglur kröfuréttar séu aðilar bundnir af því verði sem fram komi í samningi nema um augljós mistök sé að ræða eða svik annars aðila. Það sé einnig í samræmi við ákvæði verðmerkingarreglna að söluaðilar séu bundnir af verðmerkingum sínum nema um augljós mistök sé að ræða. Því komi til álita hvort um augljós mistök hafi verið að ræða.
10. Í ákvörðun Neytendastofu segir næst að í erindi kvartanda komi fram að gerður hafi verið samanburður á fleiri en einu hóteli í þriggja náttu ferð til Seattle á tilteknu tímabili. Verð ferðarinnar hafi að einhverju leyti verið háð því hvaða hótél væri valið en þó hafi verð ferðarinnar aldrei verið í samræmi við það verð sem kærandi hafi krafði kvartanda um. Kvartandi hafi talið sig vera að kaupa tilboðsferð og því væri verðið ekki óeðlilegt. Með vísan til alls framangreinds sé það mat Neytendastofu að mistökin hafi ekki verið þess eðlis að neytendum væri þau augljós og kvartanda hafi því ekki mátt vera ljóst að um mistök væri að ræða. Samkvæmt 2. mgr. 2. gr. reglna um verðmerkingar nr. 725/2008 og 3. gr. laga um alferðir nr. 80/1994 hafi kæranda því ekki verið heimilt að hækka verð ferðarinnar þegar kvartandi hafði greitt fyrir hana að fullu.

RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

11. Í kæru, dags. 8. október 2009, vísar kærandi til þess að á sama tíma og umrætt verð hafi birst á vefnum, kr. 57.650 á mann fyrir þrjár nætur, hafi birt verð fyrir tvær nætur verið „frá kr. 95.900“ á mann. Villan hafi því verið augljós og viðskiptavininum verið eða mátt vera ljóst að um villu væri að ræða. Fulltrúi kæranda hafi haft samband við kvartanda strax næsta morgun og leiðrétt mistökin. Í lok kærunnar segir um þetta að kært sé það mat Neytendastofu að mistökin hafi ekki verið þess eðlis að neytendum væru þau augljós og kvartanda því ekki mátt vera ljóst að um mistök væri að ræða.
12. Kærandi vísar og til þess að þegar kvartandi hafi gengið frá pöntun sinni hafi hann merkt sérstaklega við að hann samþykkti ferðaskilmála félagsins, en þar segir m.a.: „Icelandair áskilur sér rétt til að leiðréttu villur sem kunna að leynast í bæklingnum eða á vef Icelandair.“ Mistökin hafi verið lagfærð um leið og þau komu upp og ferðin endurgreidd. Kærandi telur og að 3. gr. laga um alferðir nr. 80/1994 eigi hér ekki við. Vissulega geti seljandi vöru og þjónustu verið bundinn af villu á auglýstu verði, sbr. 2. mgr. 2. gr. laga nr. 725/2008. Það eigi þó ekki við þegar mistökin eru augljós og kaupanda var eða mátti vera kunnugt um þau. Annað væri óeðlilegt og ósanngjarnt. Kærandi telji sig ekki með nokkru móti geta verið bundinn af fyrrnefndu auglýstu verði enda óeðlilegt að viðskiptavinir geti hagnast á augljósri villu á heimasíðu félagsins.
13. Með bréfi, dags. 15. október 2009, óskaði áfrýjunarnefnd neytendamála eftir afstöðu Neytendastofu til kærunnar. Neytendastofa svaraði með greinargerð, dags. 29. október 2009, þar sem þess er krafist að hin kærða ákvörðun verði staðfest með vísan til forsendna hennar. Þar er fyrst rakið að eftir símtal kvartanda hafi starfsmaður Neytendastofu skoðað vefsíðu kæranda og séð að verð á ferð kvartanda hafði hækkað en sambærileg þriggja náttu ferð á önnur hótél hafi enn verið á sama verði. Greinargerðinni fylgdi útprentun af vefsíðu kæranda, dags. 15. júlí 2009, þar sem verðið á ferð kæranda er sagt kr. 90.800 á meðan verðið á ferð á annað hótél er sagt kr. 60.500.
14. Neytendastofa vísar til þess að í 3. gr. laga um alferðir nr. 80/1994, sbr. 7. gr. sömu laga, sem og í 2. mgr. 2. gr. reglna um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar nr. 725/2008, sé skýrt kveðið á um að seljandi sé bundinn af því verði sem gefið sé upp nema um augljós mistök sé að ræða sem neytendum mátti vera ljós eða samkomulag hafi orðið um verðbreytingarnar. Ferðin hafi verið valin úr sérstökum fellilista á vef kæranda og þar valin þriggja náttu ferð á tilteknu tímabili. Þegar slík ferð hafi verið valin birtist niðurstöður á heildarverði fyrir þá ferð. Sé vilji kaupanda að fara þriggja náttu ferð sjái hann ekki verð tveggja náttu ferða. Til að sjá verðmun tveggja og þriggja náttu ferða þurfi að kanna það sérstaklega og kaupandi hafi því ekki séð þann verðmun sem kærandi bendi á í bréfi sínu að verið hafi á milli tveggja og þriggja náttu ferða.
15. Neytendastofa vísar einnig til þess að á milli aðilanna hafi verið bindandi samningur um kaup á umræddri pakkaferð. Að mati Neytendastofu sé kærandi bundinn af því verði sem fram komi á vefsíðunni enda sé ekki um augljós mistök að ræða. Kærandi geti ekki vikið sér undan þeirri skyldu þrátt fyrir almennan fyrirvara um leiðréttingar á mistökum í skilmálum kæranda sem settir séu einhliða af honum og kaupendum ferða gert að samþykkja.

16. Með bréfi, dags. 30. október 2009, var kæranda gefinn kostur á að gera athugasemdir við greinargerð Neytendastofu. Athugasemdir bárust með bréfi, dags. 12. nóvember 2009. Þar kemur fram að í 3. gr. laga um alferðir nr. 80/1994, sbr. 7. gr. sömu laga, sem og 2. mgr. 2. gr. reglna um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar nr. 725/2008, sé skýrt kveðið á um að seljandi sé ekki bundinn af því verði sem gefið er upp sé um augljós mistök að ræða sem neytendum mátti vera ljós. Í þessu máli hafi verið um augljós mistök að ræða sem leiðrétt voru tafarlaust. Í bréfinu kemur einnig fram að flipinn sem neytendur fari inn á á vef félagsins heiti Pakkar og tilboð en Seattle ferðir á þessum tíma hafi eingöngu verið inni í borgarferðum og engin tilboð verið í gangi til Seattle.
17. Í bréfinu er ennfremur vísað til greinargerðar Neytendastofu um að starfsmaður stofnunarinnar hafi skoðað vefsíðu kæranda og séð að verð á ferð kvartanda hafi hækkað en sambærileg þriggja náttu ferð á önnur hótél enn verið á sama verði. Þetta sé rétt því kvartandi hafi greitt kr. 57.650 á mann í þrjár nætur þegar rétt verði hafi verið frá kr. 91.150. Sambærileg þriggja náttu ferð á önnur hótél hafi verið frá kr. 94.150 og kr. 96.700. Það megi því vera ljóst að þessi mikli verðmunur fyrir sambærilega þriggja náttu ferð sé með þeim hætti að kvartandi hafi mátt vera ljóst að hér var um mistök að ræða. Auk þess hafi á vefsíðu félagsins á sama tíma verið auglýstar tveggja náttu ferðir frá kr. 95.900 á mann.
18. Kærandi tekur einnig fram að það sé vissulega rétt að í slíkum netviðskiptum komi staðfesting strax og greiðslan færist á greiðslukort viðkomandi. Þetta sé eðli netviðskipta. Í þessu tilviki hafi mistökin verið leiðrétt strax og ferðin endurgreidd án tafar. Starfsmenn kæranda hafi verið allir af vilja gerðir í málinu en ljóst sé að ekki hafi verið hægt að selja ferðina á þessu verði. Loks vísar kærandi sem fyrr til ferðaskilmála félagsins, þess að hér hafi verið um augljós mistök að ræða og að kærandi telji sig ekki með nokku móti geta verið bundinn af umræddu verði.

NIÐURSTAÐA

19. Í máli þessu er deilt um hvort kæranda hafi verið heimilt að hækka verð á þriggja náttu pakkaferð til Seattle sem neytandi bókaði á vef kæranda þann 14. júlí 2009. Ferðin var bókuð á verðinu kr. 57.650 á mann. Hún var greidd með greiðslukorti og viðeigandi kvittanir vegna kaupanna sendar út. Morguninn eftir tilkynnti kærandi neytandanum hins vegar að ekki væri unnt að bjóða ferðina á þessu verði enda hefði uppgengið verð verið allt of lágt vegna mistaka sem átt hefðu sér stað þegar ferðin var sett á vefinn. Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að kæranda væri óheimilt að hækka verð ferðarinnar en væri bundinn af þeim samningi sem komist hefði á. Kærandi telur sig hins vegar ekki hafa verið bundinn af því að selja ferðina á umræddu verði, enda hafi mistökin verið augljós og neytandanum mátt vera ljóst að um villu væri að ræða.
20. Um umrædda pakkaferð gilda lög um alferðir nr. 80/1994, sbr. 2. gr. laganna. Samkvæmt 3. gr. skulu bæklingar og auglýsingar um alferðir tilgreina verð og allar upplýsingar sem ferðina snerta á greinargóðan og nákvæman hátt. Þar segir jafnframt að upplýsingar í bæklingi séu bindandi fyrir ferðaheildsala, nema farkaupa hafi verið tilkynnt um breytingar áður en samningur er gerður, samkomulag orðið um breytingar eða verðbreytingar séu heimilaðar skv. 7. gr. Í 7. gr. er

verðbreytingum sett skýr skilyrði. Samkvæmt 1. mgr. 7. gr. skal það verð sem sett er fram í samningnum haldast óbreytt nema því aðeins að þar sé tekið fram að verð geti hækkað eða lækkað og nákvæmlega tilgreint hvernig hið breytta verð skuli reiknað út. Því til viðbótar má verðhækkunin eingöngu vera vegna þeirra þriggja liða sem nefndir eru í 1. mgr. 7. gr. Í 2. mgr. 7. gr. kemur einnig fram að síðustu tuttugu daga fyrir brottfaradag megi ekki hækka það verð sem í samningi greinir.

21. Auk laga um alferðir nr. 80/1994 eiga hér við reglur um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar nr. 725/2008, sem Neytendastofa hefur sett á grundvelli 17. og 18. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005. Í 2. og 3. másl. 2. mgr. 2. gr. reglnanna segir: „Seljandi skal selja vöru og þjónustu á því verði sem verðmerkt er einnig þótt um mistök sé að ræða. Þetta á hins vegar ekki við ef kaupanda má vera ljóst að um mistök sé að ræða.“ Ljóst er að fyrirmæli 2. mgr. 2. gr. fara í flestum tilvikum saman við almennar reglur kröfu- og samningaréttar, líkt og á við í þessu máli.
22. Hinn 14. júlí 2009 komst á bindandi samningur um kaup á umræddri pakkaferð. Af framangreindum ákvæðum og málsatvikum er ljóst að kærandi er bundinn af því verði sem hann bauð á bókunarvef sínum og viðkomandi neytandi gekk að, nema niðurstaðan sé sú að neytandanum hafi mátt vera ljóst að um mistök var að ræða. Hinn almenni fyrirvari í skilmálum kæranda, um að hann áskilji sér rétt til að leiðrétta villur sem kunna að leynast í bæklingnum eða á vefnum, breytir ekki réttarstöðunni að þessu leyti. Umræddir skilmálar, sem settir eru einhliða af kæranda og kaupendum ferða gert að samþykkja, geta ekki undanskilið kæranda þeim reglum sem settar hafa verið um slík viðskipti og veitt honum sjálfðæmi um leiðréttingu á villum sem hann kann að halda fram. Niðurstaðan ræðst því sem fyrr segir af því hvort þau mistök sem hér um ræðir hafi mátt vera neytandanum ljós.
23. Að mati áfrýjunarnefndar neytendamála verður í þessum efnum að gera talsvert ríkar kröfur til sýnileika þeirra mistaka sem um ræðir, á þann hátt að þau verði að teljast hafa verið nokkuð augljós til að seljandi sé óbundinn af verðinu, sbr. meginreglu kröfu- og samningaréttar um skuldbindingargildi samninga sem og grunnsjónarmið á sviði neytendaréttar um að vafi skuli skýrður neytanda í hag. Þegar horft er til atvika málsins telur áfrýjunarnefnd neytendamála ekki unnt að draga þá ályktun að neytandanum hafi mátt vera ljóst að um mistök væri að ræða. Gildir það jafnvel þó framangreindar ríkari kröfur til sýnileika mistakanna væru ekki gerðar.
24. Þegar ferð er bókuð með þeim hætti sem lýst er í kvörtun neytandans þá sér hann mismunandi verð á viðkomandi ferð, eftir því hvaða gististaður er valinn, en þarf ekki að sjá verð á annars konar ferðum, t.d. á styttri ferðum til viðkomandi áfangastaðar. Verðið sem birt var og neytandinn gekk að, kr. 57.650, verður ekki talið svo fjarri því verði sem er og var í gildi á slíkum og öðrum pakkaferðum, sem m.a. eru kynntar á þeirri vefsíðu sem hér um ræðir, að neytandanum hafi mátt vera mistökin augljós. Verður raunar ekki annað ráðið en að þegar neytandinn bókaði umrædda ferð hafi samskonar ferð á annað hótél verið auglýst og boðin á kr. 60.500, sbr. fyrirbyggjandi útprentun af vefsíðu kæranda frá 15. júlí 2009 þar sem slík ferð var enn í boði. Sú staðreynd að fleiri en ein ferð var í boði á svipuðu verði dró enn úr möguleikum neytandans til að átta sig á því

að um mistök væri að ræða. Sama má segja um þá staðreynd að leið neytandans að umræddu verði, þar sem smellt var á „Pakkar og tilboð“, síðan á „Tilboðsferðir“ og pakkinn loks valinn, gaf því álitni neytandans undir fótinn að um einhvers konar tilboðsverð væri að ræða, þótt sú muni ekki hafa verið raunin.

25. Samkvæmt framangreindu er það niðurstaða áfrýjunarnefndar neytendamála að kaupanda hafi ekki mátt vera ljóst að um mistök væri að ræða í skilningi 2. mgr. 2. gr. reglna nr. 725/2008. Samkvæmt því, þeim ákvæðum sem að framan voru nefnd, sem og meginreglum kröfu- og samningaréttar var kærandi því bundinn af þeim samningi sem komist hafði á og var óheimilt að hækka verð umræddrar ferðar.
26. Samkvæmt öllu framansögðu ber að staðfesta hina kærðu ákvörðun.

ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Eiríkur Jónsson

Egill Heiðar Gíslason

Eyvindur G. Gunnarsson