



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 27/2025

**Misvísandi upplýsingagjöf Icelandair er viðkemur
gjöldum vegna breytinga á ferðatilhögun**

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til Icelandair ehf., dags. 4. júlí 2024, var Icelandair ehf. tilkynnt um að stofnuninni hafi borist nokkur fjöldi ábendinga er lúti að flutningsskilmálum og upplýsingagjöf Icelandair til neytenda. Ábendingarnar eigi það sammerkt að hverfast um svokallaða „no-show“ skilmála félagsins en í ábendingunum komi fram að neytendum hafi verið meinað að nýta sér síðari legg farmiða ef þeir mæti ekki í fyrri legg og það þrátt fyrir að hafa tilkynnt félaginu þar um fyrirfram. Þá hafi einnig verið gerðar athugasemdir við upplýsingagjöf sem veitt er til handa neytendum sem skv. ábendingum virðist í sumum tilfellum ekki í samræmi við flutningsskilmála félagsins.

Neytendastofa vísi til ákvörðunar stofnunarinnar nr. 54/2023, *Flutningsskilmálar og upplýsingagjöf Icelandair*, dags. 21. desember 2023. Ákvörðunarorð í ákvörðun Neytendastofu hafi verið svofelld:

„Icelandair ehf., Reykjavíkurlugvelli, 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.“



Undir rekstri framangreinds máls hafi félagið jafnframt 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 féluginu slíkt með nægjanlegum fyrirvara, og eftir atvikum greiði fargjaldamismun.

Núgildandi ákvæði skilmála Icelandair er snúi að „no-show“ sé að finna í gr. 3.3.2 og sé eftirfarandi:

„Vilji farþegi breyta einhverjum liðum í flutningnum, þar á meðal yfirfærslu fargjalds úr ferð báðar leiðir í ferð aðra leið, verður hann að hafa samband við flugrekanda minnst þremur klukkustundum fyrir áætlaðan brottfarartíma fyrsta flugs á miðanum. Fargjaldið fyrir nýja flutninginn verður reiknað samkvæmt fargjaldareglunni og farþeganum gefinn kostur á að samþykkja nýja verðið eða halda sig ella við flutninginn sem tilgreindur er á upprunalega farseðilinn.“

Miðað við framangreint ákvæði ættu allir viðskiptavinir félagsins að geta nýtt sér síðari legg farmiða ef þeir tilkynni féluginu um það fyrirfram sem virðist ekki samrýmast þeim fjölda ábendinga sem Neytendastofu hafi borist vegna skilmálanna. Þá sé vísað í óskilgreinda „fargjaldareglu“ en enga almenna verðskrá sé að finna í skilmálum félagsins eða á vefsíðu þess.

Það sé álit Neytendastofu að ákvæði 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., og 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, kunni að eiga við um málið.

Neytendastofa veki athygli á að ef um brot á ákvörðun Neytendastofu sé að ræða komi iðulega til skoðunar hvort beita þurfi sektum eða öðrum úrræðum samkvæmt IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Að framangreindu virtu óski Neytendastofa eftir upplýsingum um hvernig samskiptum og upplýsingagjöf til neytenda sé háttað þegar neytendur eigi samskipti við félagið og tilkynni um að þeir hyggist ekki nýta einhvern legg farmiða. Þá óski stofnunin sömuleiðis eftir upplýsingum um hvort allar tegundir fargjalda falli undir framangreint ákvæði 3.3.2. skilmála félagsins, hvort ákveðið breytingargjald leggist á farmiða við það að nýta ekki fyrri legg farmiða og skilgreiningu á hvað felist í „fargjaldareglunni“. Þá ítreki stofnunin að enga verðskrá sé að finna, hvorki í skilmálum né á vefsíðu félagsins.

Ekkert svar barst við erindi stofnunarinnar og var efni þess ítrekað með bréfi, dags. 31. júlí 2025.



2.

Svar Icelandair barst með bréfi, dags. 26. ágúst 2024. Í bréfinu var í fyrstu óskað eftir að eftirleiðis sendi Neytendastofa afrit bréfa stofnunarinnar á netföng starfsmanna félagsins. Er lúti að fyrirspurn Neytendastofu um hvernig samskiptum og upplýsingagjöf til neytenda sé háttað þegar þeir hyggist ekki nýta einhvern legg í farmiða að þá eðli málsins samkvæmt kunni fyrirspurnir farþega að vera eins mismunandi og þær séu margar. Almennu sé það þó svo að farþegar séu upplýstir um þann fargjaldaflökk sem farmiði viðkomandi tilheyri, hvort að breytingar (samkvæmt skilmálum fargjaldaflökksins) séu háðar breytingagjaldi (og hvert breytingagjaldið sé) og svo hver fargjaldamismunurinn sé ef farþegi hyggist gera breytingar á miðanum. Hafi farþegar frekari fyrirspurnir um aðrar fargjaldareglur sé þeim einnig svarað en um fargjaldareglur sé nánar fjallað síðar í svarbréfinu. Er lúti að fyrirspurn Neytendastofu um hvort allar tegundir flugfargjalda falli undir ákvæði 3.3.2 skilmála félagsins að þá sé svarið jákvætt.

Rétt sé að áréttu að ekkert breytingagjald sé gjaldskyld við það eitt að nýta ekki einhvern legg farmiða. Vilji farþegi hins vegar nýta það sem eftir sé af farmiðanum, þrátt fyrir að hyggjast ekki nýta sér einhvern fyrri legg í sama miða, þurfi viðkomandi að gera á miðanum viðeigandi breytingar, lík og boðið sé í upphafsmálgrein greinar 3.3.2 í flutningsskilmálum félagsins og fjallað hafi verið um áður. Sumir fargjaldaflökkar félagsins séu undanþegnir breytingagjaldi og greiði handhafar slíkra miða því ekki breytingagjöld heldur eingöngu fargjaldamismun eftir því sem við geti átt. Handhafar slíkra miða þurfi þó að tilkynna og gera viðeigandi breytingar á miðanum, minnst 3 klst. fyrir brottför líkt og aðrir.

Þá spyrji stofnunin hvað felist í „fargjaldareglunni“ en fargjaldareglur félagsins (og flestra ef ekki allra, annarra flugrekenda) séu mismunandi og snúi að fjölda breytna. Séu þessar breytur t.d. hvort farmiði sé aðra leiðina eða einnig til baka á upphafsstað, hámarks og lágmarksdvöl á áfangastöðum, hvort farmiði gildi yfir vikulok o.s.frv. Hægt sé að nálgast upplýsingar um helstu breytur í fargjaldareglum flugfélaga á meðfylgjandi slóð. Vissir fargjaldaflökkar eigi síðan tiltekna fargjaldareglur sameiginlegar en í því sambandi megi t.d. nefna að í fargjaldaflökknum Economy Flex eigi öll fargjöld það sameiginlegt að vera undanþegin breytingagjaldi.

Þá vísi stofnunin til að enga verðskrá sé að finna, hvorki í skilmálum né á vefsíðu félagsins en framangreindri fullyrðingu sé hafnað sem rangri og ósannri. Upplýsingar um bókunar-, breytingar-, afbókunar-, forfalla- og önnur gjöld tengd bókunum er að finna á öllum tungumálum á vefsíðu félagsins.

Félagið sé alþjóðlegt flugfélag sem starfræki fjölda fluga innanlands og milli Íslands, Evrópu og Norður-Ameríku. Verðlagning félagsins sé svokölluð fljótandi (e. dynamic) líkt og hjá flestum ef ekki öllum flugfélögum og taki sem slík mið af eftirspurn og framboði á þeim mörkuðum sem félagið starfræki flug sín. Í því skyni geti t.a.m. verð á flugi milli Norður-Ameríku og Evrópu verið lágt ef markaðsaðstæður séu á þann veg og verð milli Norður-



Ameríku og Íslands verið hátt en á báðum mörkuðum hafi félagið fjölda keppinauta sem einnig verðleggi flug sín með sama fljótandi hætti. Regluna um notkunarröð farmiða, sem stofnunin hafi til einföldunar nefnt „no-show“ regluna, sé að finna í flutningsskilmálum flestra stærstu flugfélaga heims og dugi í því skyni að nefna t.d. Scandinavian Airlines (SAS), British Airways (BA), Finnair, Lufthansa o.fl. Skjóti því skökku við að beiting reglunnar geti talist brjóta í bága við góða viðskiptahætti í þessari tilteknu atvinnustarfsemi. Reglunni sé ætlað að koma í veg fyrir misnotkun á verðlagningu flugfélaga með þeim hætti að farþegar geti ekki keypt sér flug frá áfangastöðum þar sem litla (en þó einhverja) eftirspurn sé að finna og farið út á tengiáfangastað og flogið svo þaðan heim. Enn fremur megi benda á að til séu vefsíður sem beinlínis stóli á slíka misnotkun í verðlagningu flugfélaga. Að því sögðu telji félagið það liggja í augum uppi að tilvist reglunnar stuðli eingöngu að lægra flugverði fyrir farþega þar sem ekki þurfi að taka með í reikninginn verðlagningu þeirra farmiða sem keyptir séu á „röngum“ markaði.

Með vísan til þess sem að framan greini sé þeirri heimfærslu hafnað að ákvæði 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., og 1. mgr. 13. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu kunni að eiga við um framangreinda skilmála. Vísist í því skyni til þess að verðlagningin og skilmálarnir séu í fullu samræmi við það sem gangi og gerist á alþjóðlegum flugmarkaði auk þess að félagið leggi sig að fullu fram við það að upplýsa farþega um hverja þá skilmála sem þeir telji líklegt að máli kunni að skipta varðandi ákvarðanatöku neytenda um að eiga viðskipti.

Að endingu óski félagið eftir því að fá sent afrit þeirra fjölda ábendinga sem athugun stofnunarinnar byggi á. Vísist í því samhengi til 15. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 17. desember 2024, var félaginu tilkynnt um að vegna fjölda fyrirbyggjandi mála séu fyrir séðar tafir á afgreiðslu málsins.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 25. apríl 2025, tilkynnti stofnunin um að til álita komi hvort að nægjanlega skýrt komi fram í grein 3.3.2 flutningsskilmála félagsins að hugsanlega þurfi að greiða breytingagjald enda samspil þeirrar greinar við ákvæði um breytingagjald í skilmálum félagsins sem beri heitið „Bókanir, farangur, og þjónusta um borð“ ekki skýrt. Þar komi m.a. fram að breytingar séu ekki leyfðar þegar um Economy Light fargjaldaflokk sé að ræða og því ekki tilgreind fjárhæð breytingagjalds þar. Óski stofnunin hér með eftir upplýsingum um hvernig fari með þá breytingu að nýta seinni legg farmiða þegar fyrri leggur er ekki nýttur þegar um Economy Light fargjaldaflokk sé að ræða, þ.m.t. hvort breytingagjald leggist þar við. Að sama skapi telji stofnunin koma til álita hvort það skapi ruglingshættu hjá neytendum að tiltaka að breytingar séu ekki leyfðar þegar fargjaldaflokkurinn Economy Light er valinn en þær upplýsingar komi bæði fram í skilmálum sem beri heitið „Bókanir, farangur, og þjónusta um borð“ og þegar viðkomandi fargjaldaflokkur er valinn þegar farmiði er keyptur og þá undir flípanum „Nánari upplýsingar um Economy Light“. Í svörum félagsins hafi hins vegar komið



fram að grein 3.3.2 í flutningsskilmálum félagsins eigi við um alla fargjaldaflokkka, þ.m.t. Economy Light og virðist því vissar breytingar leyfðar, andstætt því sem fram komi í framangreindum skilmálum.

Þá telji stofnunin enn koma til álita hvort að vísun til þess að fargjald, við það að nýta seinni legg farmiða þegar fyrri leggur er ekki nýttur, verði reiknað samkvæmt „*fargjaldareglunni*“ sé nægjanlega skýrt, m.a. með hliðsjón af ákvörðunarorðum stofnunarinnar í ákvörðun Neytendastofu nr. 54/2023. Rétt sé að benda á að enga nánari skilgreiningu eða útskýringu á framangreindri reglu eða hvernig umrætt gjald sé fundið út sé að finna í skilmálum eða því sem félagið vísi til sem verðskrá.

Meðfylgjandi bréfi Neytendastofu voru umbeðin afrit af þeim skriflegu ábendingum sem stofnuninni hafði borist vegna „no-show“ ákvæða í flutningsskilmálum félagsins en einnig var tekið fram að því beri að halda til haga að Neytendastofu berist ábendingar á hinu ýmsa formi, þ.m.t. símleiðis, sem ekki sé mögulegt að afhenda.

4.

Með bréfi Icelandair, dags. 9. maí 2025, var bréfi Neytendastofu frá 25. apríl svarað. Hvað varði fyrirspurn stofnunarinnar um upplýsingar hvernig fari með þá breytingu að nýta seinni legg farmiða þegar fyrri leggur sé ekki nýttur þegar um Economy Light fargjald sé að ræða, þ.m.t. hvort breytingagjald leggist þar við, vísi félagið í fyrsta lagi til svara úr erindi félagsins, 26. ágúst 2024. Hafi þar verið ítrekað gildi greinar 3.3.2 í flutningsskilmálum félagsins sem gildi um alla farmiða félagsins en samkvæmt greininni beri farþegum að gera viðeigandi aðlaganir á miða sínum með tilteknum fyrirvara fyrir brottför ætli þeir að breyta flutningi samkvæmt miðanum. Þá sé í greininni einnig ítrekað að félagið gefi farþegum upp verð fyrir nýja flutninginn og farþegum boðið að þiggja hið nýja verð eða halda óbreyttri flutningstilhögun.

Í öðru lagi vilji félagið benda á að eðli Economy Light fargjaldaflokkssins en fargjaldið sé öllu jafna ódýrasta fargjaldið sem boðið sé upp á í þjónustuframboði félagsins. Fargjöldum í flokknum sé ætlað að koma til móts við þarfir þeirra farþega sem þurfi í fargjöldum sínum ekki þá eiginleika sem finna megir í fargjöldum annarra fargjaldaflokkka. Megir þar t.d. nefna rýmri sæti, heimildir fyrir innritaðan farangur, innifaldar máltíðir og möguleika á breytingum. Andstætt Economy Light fargjöldum megir því t.d. benda á fargjöld í fargjaldaflokknum Saga Premium Flex og Economy Flex en fargjöld í þessum flokkum séu einmitt sérstaklega sniðin að þeim sem óski eftir möguleikum á að gera breytingar á ferðatilhögun sinni eða hafa meðferðis innritaðan farangur. Líkt og ráða megir af framangreindu séu almennar breytingar ekki heimilar á farmiðum sem gefnir séu út með fargjöldum í fargjaldaflokknum Economy Light. Félagið hafi þó, líkt og áður hafi komið fram í samskiptum við stofnunina, heimilað farþegum með slíka farmiða að gera slíkar aðlaganir á flutningstilhögunum sínum að flutningi verði breytt úr flutningi báðar leiðir í flutning aðra leiðina. Við slíka yfirfærslu beri farþegum



að greiða svokallað „yfirfærslugjald“ sem finna megi, ásamt skýringum, í gjaldskrá sem hlekkjað hafi verið til í 5. tölulið í svarbréfi félagsins til stofnunarinnar 26. ágúst 2024.

Hvað þær ábendingar stofnunarinnar áhræri að óljóst sé um samspil mill yfirfærslugjaldsins og greinar 3.3.2 í flutningsskilmálum félagsins vilji félagið benda á að samkvæmt 11. gr. skilmála farseðlakaupa félagsins beri farþegi ábyrgð á öllum kostnaði og gjöldum sem tengist bókun og geti komið til á síðari stigum t.d. vegna breytinga á bókun en skilmálana megi finna á meðfylgjandi hlekk. Að því sögðu telji félagið einsýnt að ekki komi til álita hvort greiðsla viðbótargjalda samkvæmt gjaldskrá komi skýrlega fram í skilmálum.

Hvað þær ábendingar stofnunarinnar varði að ekki sé nægjanlega skýrt hvað felist í „fargjaldareglu“ geti félagið að vissu leyti tekið undir að það kunni að virðast yfirþyrmandi eða flókið að átta sig á hvað felist í flugfargjöldum flugfélaga. Slíkt sé þó síður en svo einskorðað við félagið líkt og farið hafi verið yfir í svari félagsins þann 26. ágúst 2024 enda beiti flest ef ekki öll flugfélög í dag svipaðri, eða sambærilegri, fljótandi verðlagningu.

Loks telji félagið einnig rétt að leiðrétt sé rangfærsla sem finna megi í erindi stofnunarinnar, hvar fullyrt sé: „enga nánari skilgreiningu eða útskýringu á framangreindri reglu eða hvernig umrætt gjald er fundið út er að finna í skilmálum eða því sem félagið vísar til sem verðskrá.“

Á upplýsingasíðu fargjaldaflokka félagsins sé að finna upplýsingar um helstu eiginleika fargjaldareglna í hverjum fargjaldaflokki auk þess að í verðskrá félagsins sé að finna fjárhæðir helstu gjalda sem komið geti til vegna bókana en hvað það álitæfni varði vísist til fyrri umfjöllunar um skilmála farminðakaupa félagsins. Félagið ítreki þó að fjöldi breytna í hverri fargjaldareglu sé slíkur, og mikilvægi þeirra fyrir neytendur takmarkaður, að sú aðgerð að birta reglurnar í heild myndi eingöngu auka óvissu og ruglingshættu neytenda. Þess í stað hafi félagið á framangreindri upplýsingasíðu birt samantekt helstu reglna í fargjaldaflokknum og sett upp með slíkum hætti að neytendum sé gert auðveldara fyrir að velja flokk við hæfi.

Með tölvupósti, sendum 30. maí 2025, tilkynnti Neytendastofa Ícelandair um að með hliðsjón af svarbréfi félagsins, dags. 9. maí sama ár, telji stofnunin að gagnaöflun málsins sé lokið og að það verði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta lýtur að flutningsskilmálum og upplýsingagjöf Icelandair ehf. til neytenda. Í bréfum Neytendastofu kom fram að stofnuninni hafi borist nokkur fjöldi ábendinga er lúti að flutningsskilmálum og upplýsingagjöf Icelandair til neytenda og eigi það sammerkt að hverfast um svokallaða „no-show“ skilmála félagsins. Stofnunin taldi koma til álita hvort að nægjanlega



skýrt komi fram í grein 3.3.2 flutningsskilmála félagsins að hugsanlega þurfi að greiða breytingagjald við að nýta ekki einhvern legg farmiða enda samspil þeirrar greinar við ákvæði um breytingagjald í skilmálum félagsins sem bera heitið „Bókanir, farangur, og þjónusta um borð“, sem félagið vísar ýmist til sem verðskrá eða gjaldskrá, ekki skýrt. Að sama skapi taldi stofnunin koma til álita hvort það skapi ruglingshættu hjá neytendum að tiltaka að breytingar séu ekki leyfðar þegar fargjaldaflokkurinn Economy Light er valinn en þær upplýsingar koma bæði fram í skilmálum sem bera heitið „Bókanir, farangur, og þjónusta um borð“ og þegar viðkomandi fargjaldaflokkur er valinn þegar farmiði er keyptur.

Þá taldi stofnunin einnig koma til álita hvort að vísun til þess að fargjald, við það að nýta seinni legg farmiða þegar fyrri leggur er ekki nýttur, verði reiknað samkvæmt óskilgreindri „fargjaldareglu“ sé nægjanlega skýrt, m.a. með hliðsjón af ákvörðunarorðum stofnunarinnar í ákvörðun Neytendastofu nr. 54/2023

Í svörum félagsins var útlistað hvernig samskiptum og upplýsingagjöf til neytenda er háttað. Þá kom fram að grein 3.3.2 í flutningsskilmálum félagsins gildi um alla fargjaldaflokka félagsins en líkt og kveðið sé á um í greininni þurfi að gera viðeigandi breytingar á farmiða ef farþegar hyggist ekki nýta einhvern legg farmiða. Sumir fargjaldaflokkar séu undanþegnir breytingagjaldi og sé þá einvörðungu greiddur fargjaldamismunur við framangreindar breytingar. Almennar breytingar séu ekki heimilar á farmiðum í fargjaldaflokknum Economy Light en félagið heimili þó farþegum að gera breytingar á ferðatilhögun sinni þannig að farmiða sé breytt úr flutningi báðar leiðir í aðra leiðina að greiddu svokölluðu „yfirfærslugjaldi“ sem finna megi í gjaldskrá félagsins. Er lúti að þeirri athugasemd Neytendastofu að óljóst sé samspil milli yfirfærslugjaldsins og greinar 3.3.2 bendi félagið á að samkvæmt 11. gr. skilmála farseðlakaupa félagsins beri farþegi ábyrgð á öllum kostnaði og gjöldum sem tengjast bókun og geti komið til á síðari stigum.

Er viðkomi fargjaldareglunni, sem vísað sé til í grein 3.3.2, að þá séu fargjaldareglur félagsins mismunandi og snúi að fjölda breytna en hægt sé að nálgast upplýsingar um helstu eiginleika fargjaldareglna í hverjum fargjaldaflokki á upplýsingasíðu fargjaldaflokka auk þess að í verðskrá félagsins sé að finna fjárhæðir helstu gjalda sem komið geti til vegna bókana. Félagið ítreki að sú aðgerð að birta reglurnar í heild myndi eingöngu auka óvissu og ruglingshættu neytenda.

Félagið hafni þeirri heimfærslu að ákvæði 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., og 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005 kunni að eiga við um skilmála félagsins.

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 meg 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.

3.

Í máli þessu hefur Neytendastofa gert athugasemdir við skilmála Icelandair sem snúa að því þegar farþegi kys að nýta ekki einhvern legg farmiða, sem áður hefur verið keyptur, en halda eftir sem áður þeim leggjum sem eftir er af farmiða. Samkvæmt upplýsingum frá félaginu er farþega heimilt að nýta ekki fyrri legg farmiða án þess að það hafi áhrif á seinni legg ef hann tilkynnir félaginu um það fyrirfram og eftir atvikum greiði gjald og fargjaldamismun. Er lýtur að farmiða í fargjaldaflokknum Economy Light ber að greiða yfirfærslugjald og eftir atvikum fargjaldamismun en í öðrum fargjaldaflokkum leggst annað hvort einvörðungu fargjaldamismunur á við breytingu eða breytingagjald auk hugsanlegs fargjaldamismunar.

Þegar keyptur er farmiði með Icelandair fær farþegi upp upplýsingar um þá skilmála sem gilda um valinn fargjaldaflokk. Þegar fargjaldaflokkurinn Economy Light er valinn er kveðið á um undir flípanum „Breytingar“ að breytingar séu ekki leyfðar og eftir að bókunin hefur verið staðfest sé ekki hægt að gera neinar breytingar á þessu fargjaldi. Undir flípanum „Skrópfarþegar“ er svo kveðið á um að ef farþegi skrópar í flug (e. no show) og nýti þar með ekki farmiðann sinn, fáiist miðinn hvorki endurgreiddur né hægt að nýta hann síðar. Flugleggji í farmiða þurfi að nota í réttí títaröð og ef fyrsti flugleggur (eða annar flugleggur fyrir utan síðasta fluglegg) á farmiða sé ekki nýttur og flugfélaginu sé ekki tilkynnt um það fyrir brottför,



verði allt flug á farmiða sjálfkrafa afbókað. Endurgreiðsla (ef við eigi) sé samkvæmt reglu fargjaldsins. Hvergi í framangreindum upplýsingum er kveðið á um að greiða þurfi gjald eða fargjaldamismun fyrir að vilja halda seinni flugleggjum þó sá fyrsti (eða flugleggir utan þess síðasta) séu ekki nýttir. Það má í raun leggja þann skilning í framangreinda skilmála að ekki sé hægt að gera neinar breytingar á flugmiðanum, sbr. texta undir flípanum „Breytingar“.

Við önnur fargjöld félagsins eru að finna ítarlegri upplýsingar við kaup á farmiða en þar er iðulega getið að annað hvort leggist á breytingagjald við breytingar, eða breytingar séu leyfðar án breytingagjalds en fargjaldamismunur gæti lagst við. Ekki eru hins vegar veittar upplýsingar um að hugsanlega þurfi að greiða fargjaldamismun þegar breytingagjald á við, sbr. fargjaldaflokkana Economy Standard og Saga Premium.

Undir rekstri málsins og í svörum félagsins hefur verið vísað til greinar 3.3.2 í flutningsskilmálum félagsins en greinin er svohljóðandi:

„Vilji farþegi breyta einhverjum liðum í flutningnum, þar á meðal yfirfærslu fargjalds úr ferð báðar leiðir í ferð aðra leið, verður hann að hafa samband við flugrekanda minnst þremur klukkustundum fyrir áætlaðan brottfarartíma fyrsta flugs á miðanum. Fargjaldið fyrir nýja flutninginn verður reiknað samkvæmt fargjaldareglunni og farþeganum gefinn kostur á að samþykkja nýja verðið eða halda sig ella við flutninginn sem tilgreindur er á upprunalega farseðilinn.“

Í ákvæðinu er að finna það sem kalla má meginreglu er viðkemur nýtingu farmiða enda flutningsskilmálar félagsins þeir skilmálar sem kveða á um réttindi og skyldur farþega gagnvart flugrekanda (félagið). Í ofangreindu ákvæði er útlistað að farþegi geti, með tilkynningu til félagsins, haldið gildi seinni flugleggja þrátt fyrir að nýta ekki þann/pá fyrri. Aftur á móti er vísað til þess að til þess að seinni flugleggur haldi gildi sínu þurfi farþegi að greiða uppreiknað fargjald sem reiknað verði samkvæmt fargjaldareglunni. Skilgreining á þeirri reglu er hins vegar ekki að finna í umræddu ákvæði. Í svörum félagsins hefur því verið hafnað að um óskilgreinda reglu sé að ræða og hefur í þeim efnum verið vísað til upplýsingasíðu fargjaldaflókka félagsins en þar sé að finna upplýsingar um helstu eiginleika fargjaldareglna í hverjum fargjaldaflokki auk þess að í verðskrá félagsins sé að finna fjárhæðir helstu gjalda sem komið geta til vegna bókana.

Á upplýsingasíðu fargjaldaflókka félagsins, sem er að finna á vefsíðu félagsins undir hlekknum „Flug“ og undirhlekknum „Fargjöld og farrými“ er að finna reit (neðst á þeirri síðu) sem ber heitið „Fargjaldareglur“. Þar er m.a. að finna upplýsingar um breytingagjöld og yfirfærslugjald, sem einvörðungu á við um Economy Light, og þegar músarbendill er færður yfir umrætt yfirfærslugjald birtast upplýsingar um að yfirfærsla fargjalds báðar leiðir í fargjald aðra leið sé aðeins heimil í heimflugi. Yfirfærsla sé ætluð til þess að viðhalda heimflugi þegar útleið sé felld niður og að fargjaldamismunur kunni einnig að eiga við. Hér virðist því vera um þrengri skilyrði til breytinga að ræða en kveðið er á um í flutningsskilmálum félagsins ásamt því að



einnig er vísað til þess að fargjaldamismunur kunni að eiga við en þess er ekki getið í upplýsingum sem birtast við kaup á miða, né í grein 3.3.2 flutningsskilmála félagsins og heldur ekki í því sem félagið hefur vísað til sem verðskrá, þ.e. skilmálar sem bera heitið „Bókanir, farangur og þjónusta um borð“. Þá er athuganavert að umræddar upplýsingar er ekki að finna í neinum skilmálum félagsins heldur einvörðungu á upplýsingasíðu sem staðsett er annars staðar en skilmálarnir á vefsíðu félagsins.

Undir málsmeðferðinni hefur félagið einnig vísað til verðskrár (gjaldskrár) félagsins en miðað við svör félagsins er um að ræða skilmála sem bera heitið „Bókanir, farangur og þjónusta um borð“ og er að finna undir ferðaskilmálum félagsins. Í þeim skilmálum undir „Bókanir“ er að finna upplýsingar um yfirfærslugjald og að það eigi aðeins við um Economy Light fargjald. Neðar á þeirri síðu er að finna stjórnumerktan texta sem kveður á um að yfirfærsla fargjalds báðar leiðir í fargjald aðra leið sé aðeins heimil í heimflugi. Ekki er hins vegar kveðið á um að hugsanlega þurfi að greiða fargjaldamismun heldur einvörðungu tilgreind fjárhæð umrædds gjalds, 15.000 kr., líkt og kveðið er á um á upplýsingasíðu fargjaldaflokka félagsins.

4.

Gera verður þá kröfu að neytendur geti aflað sér upplýsinga um þau réttindi sem þeir kunna að njóta og þær skyldur sem á þeim kunna að hvíla við og eftir kaup á vöru eða þjónustu á hagkvæman og einfaldan hátt og það án þess að þurfa að fletta upp í fimm mismunandi skilmálum/upplýsingum á mismunandi stöðum. Þá verður einnig að gera þá kröfu að samræmis sé gætt í skilmálum/upplýsingum sem seljendur vöru og þjónustu veita neytendum við kaup á vöru eða þjónustu. Að sama skapi verður að mati Neytendastofu einnig að gera þá kröfu að birt sé heildarverð við það að nýta sér ákveðna þjónustu seljanda eða skýrar upplýsingar um hvernig heildarverð er fundið ef ekki er hægt að reikna það fyrirfram. Þetta á jafnt við stofnun viðskiptasambands og innan samnings, t.d. við breytingar.

Það liggur fyrir að mati Neytendastofu að ákveðið ósamræmi er að finna í upplýsingum til neytenda og í skilmálum Icelandair er taka til breytinga á ferðatilhögun en undir málsmeðferðinni hefur verið vísað til fimm mismunandi skilmála/upplýsingasíðna þar sem fram kemur mismunandi mikil upplýsingagjöf. Líkt og að framan greinir eru birtar upplýsingar við kaup á farmiðum í fargjaldaflöknum Economy Light um að breytingar séu ekki leyfðar á þeim farmiðum þrátt fyrir að svo sé raunin þegar kemur að breytingum á ferðatilhögun samkvæmt öðrum skilmálum félagsins. Að mati Neytendastofu verður að telja að upplýsingar um rétt til breytinga séu upplýsingar sem almennt skipti máli fyrir neytendur og séu til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti og kann eftir atvikum að hafa áhrif á ákvarðanatöku þeirra við bæði kaup á farmiða og hugsanlega nýtingu farmiða eða hluta hans.

Þá verður að mati Neytendastofu að gera þær lágmarkskröfur til félagsins að upplýsingar sem veittar eru neytendum við farmiðakaup, upplýsingar sem fram koma í skilmálum og eftir atvikum aðrar upplýsingar er viðkoma samningssambandi neytenda og félagsins séu



samræmdar. Líkt og að framan greinir er mismunandi hvaða upplýsingar eru gefnar eftir því hvar þær eru gefnar eða í hvaða skilmálum félagsins þær koma fram. Til að mynda er einvörðungu kveðið á um að hugsanlega bætist fargjaldamismunur ofan á yfirfærslugjald þegar breyting er gerð á ferðatilhögun fargjaldaflokssins Economy Light á upplýsingasíðu fargjaldaflokka félagsins og þá aðeins þegar músarbendill er færður yfir umrætt yfirfærslugjald. Slíkar upplýsingar koma ekki fram við farmiðakaup eða í skilmálum félagsins. Þá er ekki kveðið á um að greiða þurfi svokallað yfirfærslugjald við framangreindar breytingar í þeim upplýsingum sem birtar eru við farmiðakaup né í grein 3.3.2 flutningsskilmála félagsins. Í grein 3.3.2 er aftur á móti vísað til þess að nýtt fargjald verði reiknað samkvæmt fargjaldareglunni en óhægt er um fyrir neytendur að gera sér grein fyrir því hvað felst í framangreindri reglu. Framangreint getur að mati Neytendastofu valdið ruglingshættu hjá neytendum og því um óréttmæta viðskiptahætti að ræða.

Er viðkemur þeirri athugasemd Neytendastofu að óljóst sé um samspil yfirfærslugjaldsins og greinar 3.3.2 í flutningsskilmálum félagsins hefur félagið haldið því fram að samkvæmt 11. gr. skilmála farseðlakaupa félagsins beri farþegi ábyrgð á öllum kostnaði sem tengist bókun og geti komið til á síðari stigum og telur félagið þar með að skylda til greiðslu viðbótargjalda við breytingar komi skýrlega fram í skilmálum. Að teknu tilliti til framangreinds er rétt að ítreka þá afstöðu Neytendastofu, sem m.a. kom fram í ákvörðun stofnunarinnar nr. 54/2023, að upplýsingar um álagningu gjalda teljast mikilvægar upplýsingar sem skipta neytendur almennt máli enda ljóst að álagning gjalda getur haft fjárhagsleg áhrif á neytendur og áhrif á ákvarðanatöku þeirra við bæði kaup á farmiða og hugsanlega nýtingu farmiða eða hluta hans. Það samræmist ekki framangreindu að leggja þá kvöð á neytendur að þeir fletti upp í einum af almennum skilmálum félaga til að átta sig á hvaða réttindi hann á eða skyldur á honum hvíla heldur hvílir sú skylda á félaginu að birta upplýsingar um öll gjöld þar sem það á helst við.

Að mati Neytendastofu er heildarverð sem greiða þarf fyrir breytingar á ferðatilhögun mikilvægar upplýsingar fyrir neytendur sem getur haft mikil fjárhagsleg áhrif. Það eru rík sjónarmið sem mæla með því að allar nauðsynlegar upplýsingar komi fram með skýrum hætti um það hvernig heildarverð sem greiða þarf fyrir framangreindar breytingar er fundið út áður en neytendur taka ákvörðun um kaup á upphaflega farmiðannum og þá með hliðsjón af því hvaða fargjaldaflokkur er valinn við kaup. Það er álit Neytendastofu og með vísan til framangreinds að einföld vísun til ákveðinnar fargjaldareglu sé ekki nægjanlegt til að neytendur teljist hafa verið upplýstir um gjald sem greiða þarf við breytingar á ferðatilhögun.

Að öllu framangreindu virtu er það álit Neytendastofu að með því að birta ekki mikilvægar upplýsingar, sem almennt skipta neytendur máli, í upplýsingum við farmiðakaup og 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.

Icelandair hefur gert ákveðnar breytingar á skilmálum sínum sem eru í samræmi við fyrri ákvörðun stofnunarinnar nr. 54/2023, t.d. er nú að finna tímaramma fyrir tilkynningu um



breytingu á ferðatilhögun ásamt því að fjárhæð yfirfærslugjalds er tilgreint bæði á upplýsingasíðu fargjaldaflokka félagsins og í skilmálum sem bera heitið „Bókanir, farangur og þjónusta um borð“. Aftur á móti birtir félagið ekki mikilvægar upplýsingar, sem almennt skipta neytendur máli, og reifað hefur verið að ofan, í upplýsingum við farmiðakaup og í flutningsskilmálum sínum og hefur félagið því brotið gegn fyrrgreindri ákvörðun Neytendastofu.

Samkvæmt a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn ákvæðum laganna og reglum settum samkvæmt þeim, sbr. II. – V. kafla laganna. Samkvæmt b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn stjórnvaldsreglum og ákvörðunum Neytendastofu gegn viðskiptaháttum sem brjóta í bága við ákvæði II.–VIII. kafla og fyrirmælum Neytendastofu, sbr. 21. gr. b.

Með vísan til alls framangreinds, þess að um ítrekað brot er að ræða sem og að teknu tilliti til umfang brotanna, fyrri ákvarðana stofnunarinnar og jafnræðis- og meðalhófsreglu stjórnvæðingulaga telur Neytendastofa hæfilegt að leggja á Icelandair ehf. stjórnvaldssekt að fjárhæð 500.000 kr. (fimm hundruð þúsund krónur).

Með hliðsjón af málsatvikum og með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. telur Neytendastofa rétt að beina fyrirmælum 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 upplýsingum við farmiðakaup og 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.

Icelandair ehf. hefur brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 54/2023, *Flutningsskilmálar og upplýsingagjöf Icelandair*, með því að birta ekki mikilvægar upplýsingar, sem almennt skipta neytendur máli, í flutningsskilmálum sínum.

Með heimild í a. og b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Icelandair ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 500.000 kr. (fimm hundruð þúsund krónur) vegna brotsins. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar



Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, beinir Neytendastofa þeim fyriræmum til Icelandair ehf. að samræmis sé gætt í upplýsingagjöf til neytenda og að í skilmálum/verðskrá félagsins sé kveðið á með skýrum hætti um hvernig heildarverð sem greiða þarf við breytingar á ferðatilhögun neytenda er fundið út.“

Neytendastofa, 30. júlí 2025

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir