



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 21/2024

**Skilmálar Esju Legal ehf. um rétt til að falla frá samningi,  
verðupplýsingar og brot gegn góðum viðskiptaháttum.**

**I.**

**Málsmeðferð**

**1.**

Með bréfi Neytendastofu til Esju Legal ehf., rekstraraðila vefsíðunnar flugbætur.is, dags. 18. ágúst 2023, var félaginu gert kunnugt um að ábendingar hafi borist stofnuninni sem lutu að skilmálum félagsins vegna umsókna um þjónustu á vefsíðunni flugbætur.is.

Í bréfi Neytendastofu var tekið fram að á fyrrnefndri vefsíðu sé að finna skilmála sem eigi að gilda um þjónustu sem keypt sé á vefsíðunni. Í 14. og 15. gr. skilmálanna komi eftirfarandi fram:

*„Falli notandi á síðari stigum frá beiðni sinni um að félagið innheimti bætur, skal hann greiða félaginu sem nemur 25% af væntum bóttum, fyrir mál sem ekki hefur verið þegar stefnt, auk virðisaukaskatts. Hafi málinu verið stefnt skal greiða tímagjald skv. gjaldskrá ESJA Legal ehf. Í málum þar sem staðlaðar bætur eru 250 evrur skal greiða jafnvirði 77.5 evra. Í málum þar sem staðlaðar bætur eru 400 evrur skal greiða jafnvirði 124 evra. Í málum þar sem staðlaðar bætur eru 600 evrur skal greiða jafnvirði 186 evra. Krafan er umreiknuð yfir í krónur á gengi Seðlabanka Íslands á kröfudegi.“*

*„Notandi staðfestir, sbr. ákvæði i-liðar 1. mgr. 5. gr. laga um neytendasamninga nr. 16/2016, að honum sé kunnugt um að falli hann frá samningi þessum innan 14 daga frá gerð hans, ber hann allt að einu kostnað skv. 14. gr. skilmála þessara, hafi félagið samþykkt umsókn notandans og sent bótaskyldu flugfélagi kröfubréf. Þá staðfestir notandi að hann hefur óskað sérstaklega eftir því að veiting þjónustunnar hefjist áður en frestur til þess að falla frá samningi rennur út, sbr. b- og c- lið 2. mgr. 23. gr. l. 16/2016. Þar með getur notandi ekki undanskilið sig áföllnum kostnaði í kjölfarið.“*



Í kjölfarið vakti Neytendastofa athygli félagsins á lögum nr. 16/2016, um neytendasamninga og reglum settum á grundvelli þeirra. Í lögunum sé m.a. fjallað um réttindi neytenda við fjarsölu (þar með talið sölu á þjónustu yfir internetið) og við samningsgerð utan fastrar starfsstöðvar auk ýmissa skilyrða sem söluaðilar þurfi að uppfylla í tengslum við slíka samninga.

Samkvæmt 10. gr. laganna beri seljanda að upplýsa neytendur fyrir samningsgerð um þær upplýsingar sem taldar eru upp í staflaðum 1. mgr. 5. gr. laganna. Í g- lið 1. mgr. 5. gr. laganna segi:

*„g. skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi, ef hann er fyrir hendi, í samræmi við 1. og 2. mgr. 19. gr. laga þessara, ásamt samræmdu stöðluðu uppsagnareyðublaði sem ráðherra gefur út í reglugerð,“*

Þá var athygli félagsins vakin á 16. gr. sömu laga sem kveði á um að neytandi hafi fjórtán daga frest til að falla frá samningi utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningi með tilkynningu til seljanda og að neytandi þurfi ekki að tilgreina neina ástæðu fyrir ákvörðun sinni um að falla frá samningi auk þess að hann skuli ekki bera neinn kostnað annan en þann sem kveðið sé á um í 3. mgr. 21. gr., 22. gr. og 23. gr. laganna.

Að framangreindu virtu sé það álit Neytendastofu að skilmálar sem birtist á vefsíðunni flugbætur.is kunni að fara í bága við ofangreind ákvæði laga nr. 16/2016. Þannig komi að mati stofnunarinnar m.a. til álita hvort fullnægjandi upplýsingar séu veittar um rétt til að falla frá samningi, hvort greiðsla sem krafist er við nýtingu réttar til að falla frá samningi samræmist skilyrðum laga og hvort staðfesting skilmálans feli í sér ótvírætt samþykki eða sérstaka ósk neytanda um að þjónusta sé veitt áður en frestur til að falla frá samningi rennur út. Þá sé það álit stofnunarinnar að ákvæði 1. mgr. 8. gr. og g. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, komi til skoðunar í málinu. Í g. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 sé kveðið á um að ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar um lögbundin réttindi þeirra í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti séu viðskiptahættir þeir taldir villandi.

Að lokum óskaði Neytendastofa eftir skýringum og athugasemdum Esju Legal vegna ofangreinds.

## 2.

Svar Esju Legal barst Neytendastofu með tölvubréfi þann 29. ágúst 2023. Í bréfinu kom fram að á árunum 2021 og 2022 hafi félagið farið í umfangsmikla fjárfestingu til að tryggja öryggi neytenda og skilvirkni í þeirri þjónustu sem félagið bjóði upp á. Á meðal ráðstafanna hafi verið að koma upp rafrænni auðkenningu einstaklinga sem sækja um bætur með notkun á rafrænum skilríkjum.



Þá var viðmóti í notendaham á umsóknarkerfinu lýst þannig að skilmálar sem gildi um þjónustuna séu neytendum alltaf aðgengilegir niðri í hægra horni vefsíðunnar. Kerfið leiði umsækjanda í gegnum ferlið sem feli í sér nokkur skref, en í öllum skrefum komi hlekkur á skilmála þjónustunnar neðst í hægra horninu. Í loka skrefi umsóknarferilsins komi kassi sem þurfi að haka við áður en umsóknin sé send inn, en við hlið kassans sé eftirfarandi texti þar sem hlekkur á skilmálana er auðkenndur:

*„Ég hef lesið og skilið skilmála Flugbætur.is og samþykki þá.“*

Eftir að umsóknin hafi verið send inn til félagsins birtist gluggi þar sem m.a. fram komi:

*„Við munum nú yfirfara umsóknina þína og láta þig vita hvort hún uppfylli skilyrði Evrópureglna eða skilmála okkar.“*

Samhliða innsendingu umsóknarinnar sé sendur tölvupóstur á viðskiptavininn, á íslensku, ensku og pólsku þar sem m.a. eftirfarandi komi fram:

*„Takk fyrir að senda inn umsókn um bætur vegna þeirra tafar/aflýsingar sem þú varðst fyrir. Við munum yfirfara umsóknina þína og láta þig vita um hæl hvort umsóknin þín uppfylli skilyrði Evrópureglnanna eða skilmála okkar, sem þú samþykktir þegar þú sendir inn umsókn til okkar. Skilmálana má finna á [www.flugbaetur.is/skilmalar](http://www.flugbaetur.is/skilmalar).“*

Í tölvubréfinu kom fram að af öllu framangreindu verði talið að fullnægjandi upplýsingar séu veittar neytendum í umsóknarferlinu og að viðkomandi falli frá rétti sínum til að falla frá samningi. Auk fyrrnefnds kom fram það mat, að staðfesting umsækjanda á að hann hafi lesið, skilið og samþykkt skilmálana feli í sér ótvírátt samþykki hans á skilmálunum, sem og sérstaka ósk hans um að þjónusta sé veitt áður en frestur til að falla frá samningi renni út.

Hvað varði álit Neytendastofu um að til álita komi hvort greiðslan sem krafist sé við nýtingu réttar til að falla frá samningi, samræmdist skilyrðum laga, vilji félagið vekja athygli stofnunarinnar á því að það hafi farið í umfangsmikla fjárfestingu til að koma á fót skilvirku kerfi og var kerfinu í kjölfarið lýst á eftirfarandi hátt:

*„Þegar ein umsókn úr bótaskyldu flugi hefur verið samþykkt, þá eru allar umsóknir sem á eftir koma samþykktar sjálfvirkt af kerfinu. Samhliða samþykki umsóknar sendir kerfið út kröfubréf á bótaskyld flugfélag, sem jafnframt er póstlagt til flugfélagsins sama dag. (Íslensku flugfélögin Play og Icelandair fá aðeins tölvupósta, skv. samkomulagi þar um.)“*

Telji félagið að ef umsækjandi falli frá umsókn sinni eftir að þetta hafi verið gert eða þegar bætur hafi verið greiddar sé augljóst að búið sé að veita alla eða a.m.k. bróðurpart þjónustunnar



sem veita á skv. samningi. Auk fyrrnefnds bendi félagið á að það feli í sér ósanngjarna niðurstöðu ef félaginu er gert að þola það, að veita framangreinda þjónustu, án þess að nokkuð endurgjald komi fyrir hana. Þá telji félagið það einnig ljóst að ef það þurfi að afturkalla kröfubréf sem þegar hafi verið sent, kynni það að draga úr fælingarmætti kröfubréfa frá félaginu og auka líkur á því að flugfélög freistist til þess að draga eða hafna bótaskyldu gagnvart notendum síðunnar.

Esja Legal hafni tilvísun Neytendastofu til 1. mgr. 8. gr. og 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 á þeirri forsendu að fjárhæð bóta sem um ræðir séu í bróðurparti málanna upp á 400 evrur eða tæpar 57.000 krónur (um 85% málanna – restin eru bætur upp á 600 og 250 evrur) og raski ekki fjárhagslegri hegðun neytenda eða séu líklegar til þess, sbr. ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005. Þessu til stuðnings sé vísað til greinargerðar frumvarps breytingalaga nr. 50/2008 þar sem fram komi:

*„Eins og fram kom hér að framan skal við mat á því hvort háttsemi fyrirtækis teljist óréttmæt skoða hvort háttsemin geri það að verkum að neytandi tekur ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið. Tilskipunin leggur til grundvallar hvað þetta varðar hvort viðskiptahættirnir raski verulega eða séu líklegir til að raska verulega hegðun hins „venjulega“ neytanda í fjárhagslegu tilliti. Þannig hefur það ekki beint þýðingu hvaða áhrif viðskiptahættir hafa á einn tiltekinn neytanda heldur hvaða áhrif almennt má ætla að viðskiptahættirnir hafi á neytendur.“*

Útilokað sé að félagið hafi á nokkrum tímamarki verið með villandi viðskiptahætti, veitt neytendum rangar upplýsingar af nokkru tagi – hvorki til þess að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti eða nokkuð annað. Enn síður hafi félagið nokkurn tíma veitt neytendum „rangar upplýsingar“ um „lögbundin réttindi neytenda“ í skilningi framangreinds g. liðar.

Endaði tölvubréfið á því að stofnuninni var boðið að skoða kerfið frekar eða prófa það sjálfstætt.

### 3.

Með tölvubréfi Neytendastofu til Esju Legal, sent 19. desember 2023, var félaginu gert kunnugt um að gagnaöflun málsins væri lokið og að málið yrði tekið til ákvörðunar hjá stofnuninni.

Með bréfi stofnunarinnar til Esju Legal, dags. 5. apríl 2024, var félaginu gerð grein fyrir því að eftir yfirferð gagna teldi stofnunin tilefni til að óska eftir afstöðu Esju Legal til 2. gr. skilmála félagsins á vefsíðunni flugbætur.is. Í fyrrnefndri grein hafi verið bætt við eftirfarandi texta eftir að gögn hafi verið afhent stofnuninni:

*„Komi til þess að höfða þarf dómsmál gegn flugfélagi til innheimtu bóta, staðfestir notandi síðunnar að félaginu beri ekki að tilkynna til viðkomandi, umfram það sem greinir í þessum skilmálum.“*



Að framangreindu virtu virðist gengið út frá því í skilmálum félagsins að neytendur geti veitt fyrirfram málflutningsumboð sem sé fullt og ótakmarkað umboð til að m.a. semja um bætur og höfða dómsmál með því einu að samþykkja skilmála félagsins. Þá virðist sömuleiðis gengið út frá því að lögmaður félagsins þurfi ekki að gæta að eðlilegri og nauðsynlegri upplýsingaskyldu gagvart umbjóðanda sínum.

Að mati Neytendastofu komi til álita hvort fyrrnefnt ákvæði skilmála félagsins brjóti gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr. og 13. gr. laga nr. 57/2005, m.a. með hliðsjón af 2. og 3. mgr. 36. gr. c. laga nr. 7/1936, um sammingsgerð, umboð og ógilda löggerninga, og ákvæði siðareglna lögmannna, þá sérstaklega 8. gr. reglnanna.

Þá gerði stofnunin félaginu einnig grein fyrir því að hún hafi orðið þess vör að verð fyrir þjónustu sem félagið bjóði upp á sé gefið upp án virðisaukaskatts á vefsíðu félagsins. Í kjölfarið var athygli vakin á f. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, d. lið 1. mgr. 5. gr. og 1. mgr. 12. gr. laga nr. 16/2016 ásamt 2. og 3. gr. reglna nr. 537/2011.

Að lokum óskaði Neytendastofa eftir skýringum og athugasemdum Esju Legal vegna ofangreinds.

#### 4.

Svar Esju Legal barst Neytendastofu með tölvubréfi þann 13. apríl 2024. Í bréfinu kom fram að með vísan til ábendinga/athugasemda Neytendastofu hafi verið gerðar breytingar á síðunni og skilmálum þeim er gildi um þjónustuna.

Þá var jafnframt vakin athygli á því að bætt hafi verið við vefsíðu félagsins upplýsingum um að hafi flugfélag ekki svarað innan 15 daga sé því stefnt fyrir héraðsdómi, að þegar umsækjandi skrái sig inn í kerfið blasi við þeim afrit af umboði sem þurfi að samþykkja. Auk þess birist umsækjanda bóta grátt box í umsóknarferlinu þar sem fram komi að flugfélagi sé stefnt fyrir héraðsdóm hafi það ekki greitt bætur innan 15 daga, án þess að lögmannsstofan tilkynni umsækjanda það sérstaklega síðar.

Þá var athygli Neytendastofu vakin á 3. gr. skilmála félagsins sem hafði verið breytt til að taka tillit til ábendinga stofnunarinnar hvað varði verð þjónustu, en í ákvæðinu komi fram eftirfarandi:

*„Félagið innheimtir bætur skv. þeim reglum sem gilda um slíkar bætur skv. reglugerð Evrópusambandsins númer 261/2004, fyrir hönd notanda síðunnar og þurfa notendur síðunnar aðeins að greiða félaginu þóknun ef bætur innheimtast. Þóknunin nemur 25% af greiddum bótum að viðbættum virðisaukaskatti. Í málum þar sem staðlaðar bætur eru 250 evrur skal greiða jafnvirði 77.5 evra. Í málum þar sem staðlaðar bætur eru 400 evrur skal greiða jafnvirði 124 evra. Í málum þar sem*



*staðlaðar bætur eru 500 evrur skal greiða jafnvirði 186 evra. Krafan er umreiknuð yfir í krónur á gengi Seðlabanka Íslands á kröfudegi. Innheimtist ekki bætur greiða notendur síðunnar enga þóknun, sbr. þó ákvæði 14. gr. þessara skilmála.“*

Í lok tölvubrúfsins kom fram það mat félagsins að með framangreindum breytingum hafi verið komið til móts við athugasemdir stofnunarinnar. Þá var jafnframt tekið fram að telji stofnunin að frekar þurfi að hnykkja á einhverjum þeim atriðum sem snúi að upplýsingagjöf til neytenda þá sé það forsvarsmanni félagsins ljúft og skylt að bregðast við athugasemdum í góðu samstarfi við Neytendastofu.

## 5

Með tölvubrúfi Neytendastofu til Esju Legal, sent 29. apríl 2024, var félaginu gert kunnugt um að gagnaöflun málsins væri lokið og að málið yrði tekið til ákvörðunar hjá stofnuninni.

## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Mál þetta lýtur að upplýsingagjöf Esju Legal ehf. til neytenda um rétt til að falla frá samningi á vefsíðu í eigu félagsins, flugbætur.is, verðupplýsingar á samnefndri vefsíðu og viðskiptahætti félagsins er snúa að umboði sem félagið áskilur að neytendur undirriti við upphaf samningssambands. Taldi stofnunin að ákvæði d. og g. liðar 1. mgr. 5. gr., 10. gr., 1. mgr. 12. gr., 16. gr., 3. mgr. 21. gr., 22. gr. og 23. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, ásamt 1. mgr. 8. gr., g. liðar 1. mgr. 9. gr., f. liðar 1. mgr. 10. gr., sbr. 5. gr., og 13. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk 2. og 3. gr. reglna nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu, kynnu að eiga við í málinu. Taldi stofnunin n.t.t. að vafi væri á að félaginu væri heimilt að takmarka lögbundin réttindi neytenda á þann hátt að þeim yrði gert að greiða fullt verð fyrir þjónustu óháð því hve mikið hlutfall af henni hafi verið framkvæmt falli neytandinn frá samningi og að hugsanlega væri rangt staðið að verðupplýsingum á vefsíðu félagsins.

Við meðferð málsins kom fram af hálfu félagsins að staðfesting umsækjanda á að hann hafi lesið, skilið og samþykkt skilmála þess feli í sér ótvírætt samþykki hans á skilmálanum, sem og sérstaka ósk hans um að þjónusta sé veitt áður en frestur til að falla frá samningi renni út. Auk fyrirnefnds kom einnig fram af hálfu félagsins að falli umsækjandi frá umsókn sinni eftir að kröfubrúf hafi verið sent eða bætur greiddar út þá sé augljóst að búið er að veita alla eða a.m.k. bróðurpart þeirrar þjónustu sem veita skuli skv. samningnum. Þá brást félagið við athugasemdum Neytendastofu um verðupplýsingar og viðskiptahætti þess, vegna umboðs, með því að gera breytingar á vefsíðu sinni. Breytingarnar fólu í sér að gert er grein fyrir fullu verði í skilmálum vefsíðunnar og að gert er grein fyrir því á forsíðu félagsins og í upphafi ferlis til að



sækja um bætur, að hafi flugfélag ekki brugðist við kröfu Esju Legal til greiðslu bóta innan 15 daga þá sé félaginu stefnt fyrir héraðsdómi.

Þá var tilvísun Neytendastofu til 1. mgr. 8. gr. og g. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 hafnað. Höfnunin byggði m.a. á þeirri forsendu að fjárhæðir bótanna raski ekki eða séu ekki líklegar til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda og að útilokað hafi verið að á nokkrum tímavörðum hafi félagið viðhaft villandi viðskiptahætti, veitt neytendum rangar upplýsingar af nokkru tagi, eða nokkuð annað. Enn síður taldi félagið að það hafi nokkurn tímann veitt neytendum „rangar upplýsingar“ um „lögbundin réttindi neytenda“ í skilningi framangreinds g. liðar.

## 2.

Í lögum nr. 16/2016 er að finna þær reglur sem gilda um rétt neytenda til upplýsinga frá seljanda vöru eða þjónustu áður en og á meðan samningur er gerður þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja vöru eða veita þjónustu.

Samkvæmt 10. gr. laganna skal seljandi veita neytanda upplýsingar á skýru og læsilegu máli um þau atriði sem eru tilgreind í 1. mgr. 5. gr. laganna, en þar kemur m.a. fram í g. lið að gera skuli upplýsingar um skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi ásamt stöðluðu uppsagnareyðublaði aðgengilegt neytendum. Þá kemur fram í d. lið að m.a. skuli gera upplýsingar um heildarverð þjónustu aðgengilegar neytanda. Þessi skylda þjónustuveitanda til að upplýsa neytanda um heildarverð þjónustu er síðan áréttuð í 1. mgr. 12. gr. laganna.

Í 16. gr. laganna er að finna tímafrest neytanda til að falla frá samningi utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningi og hvaða kostnað hann skuli bera vegna þessa. Í 1. mgr. er fresturinn ákveðinn 14 dagar en í 2. mgr. ákvæðisins segir:

*„Neytandi þarf ekki að tilgreina neina ástæðu fyrir ákvörðun sinni um að falla frá samningi og skal ekki bera neinn kostnað annan en þann sem kveðið er á um í 3. mgr. 21. gr., 22. gr., og 23. gr. laga þessara.“*

Í 23. gr. laganna er síðan kveðið á um skyldur neytanda ef hann fellur frá samningi um veitingu þjónustu. Í 2. mgr. ákvæðisins er fjallað um í hvaða tilvikum neytandi beri ekki kostnað af veitingu þjónustu áður en frestur til að falla frá samningi rennur út.

Í 2. mgr. 23. gr. laganna segir:

*„Neytandi skal ekki bera kostnað af veitingu þjónustu áður en frestur til að falla frá samningi rennur út ef:*  
*a. seljandi hefur ekki veitt upplýsingar í samræmi við h- eða i- lið 1. mgr. 5. gr.,*  
*b. neytandi hefur ekki óskað sérstaklega eftir að veiting þjónustu hefjist áður en frestur til að falla frá samningi rennur út,*





*c. neytandi hefur ekki veitt ótvírætt fyrirframsamþykki sitt fyrir því að afhending á stafrænu efni, að öllu leyti, eða hluta fari fram áður en frestur til að falla frá samningi rennur út, neytandi hefur ekki viðurkennt að hann missi rétt sinn til að falla frá samningi með því að veita samþykki sitt eða seljandi hefur ekki gefið staðfestingu í samræmi við 8. og 14. gr.“*

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. laganna kemur fram að óréttmætir viðskiptahættir eru bannaðir áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fara fram eða þjónusta er veitt. Þá er einnig tekið fram að nánari tilgreining á hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta sé að finna í III-V kafla laganna.

Í 1. mgr. 8. gr. sem finna má í III kafla laganna segir:

*„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.“*

Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða skv. ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann ella hefði tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.

Í 1. mgr. 9. gr. laganna er kveðið á um í hvaða tilvikum viðskiptahættir teljist villandi. Þar er greint frá því að viðskiptahættir eru villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða þeim veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Í erindi Neytendastofu til Esju Legal er vísað til g. liðar 1. mgr. 9. gr., en þar segir að átt sé við rangar upplýsingar um:

*„g. lögbundin réttindi neytenda“.*

Í f. lið 1. mgr. 10. gr. laganna er að finna skyldu til að veita endanlegt verð, þ.m.t. virðisaukaskattur og önnur opinber gjöld þegar fyrirtæki hyggjast auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum vegna tiltekinnar vöru eða þjónustu. Af inntaki ákvæðisins má ljóst vera að fyrirtækjum sem auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum þjónustu sem það veitir ber, eftir því sem við á og að teknu tillits til þess auglýsingamiðils sem nýttur er, að veita upplýsingar um ýmiss atriði, þ.á m. hið endanlega verð.

Í 1. mgr. 13. gr. laganna er að finna bann við því sem brýtur gegn góðum viðskiptaháttum en þar 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. Undir rekstri málsins hefur einnig verið vísað til ákvæða 36. gr. c. samningalaga nr. 7/1936 og 8. gr. siðareglna lögmanna. Að mati Neytendastofu getur við túlkun ákvæða laga nr. 57/2005 m.a. verið litið til sjónarmiða annarra laga sem kunna að eiga við um fyrirbyggjandi málsatvik sem og siðareglna lögmanna.

Á grundvelli heimildar í 17. gr. laga nr. 57/2005 sem og ákvæðis 18. gr. sömu laga, sem snýr að heimild Neytendastofu til að gefa fyrirtækjum sérstök fyrirmæli um að gera ráðstafanir til að auðvelda viðskiptavinum að meta verð og gæði, hefur Neytendastofa sett reglur nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu.

Um verðmerkingar á þjónustu segir í 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011:

*„Verðskrá yfir alla framboðna þjónustu skal ávallt vera birt með áberandi hætti þar sem þjónustan er veitt. Skal verðskráin vera skýr, aðgengileg og greinileg þannig að augljóst sé hvaða þjónustu verðmerkingin á við.“*

Samkvæmt ákvæðinu ber þjónustuveitendum ávallt að hafa sýnilegan og aðgengilegan verðlista yfir framboðna þjónustu fyrir neytendur en með verði er átt við verð þjónustu að viðbættum virðisaukaskatti og öðrum opinberum gjöldum sbr. 1. mgr. 3. gr. reglnanna.

### 3.

Í máli þessu liggur fyrir að í 14. gr. skilmála félagsis sem birtast á vefsíðu þess kemur fram að falli notandi síðunnar frá beiðni sinni um að félagið innheimti bætur skuli hann greiða félaginu 25% af væntum bóttum, fyrir mál sem ekki hefur verið stefnt, auk virðisaukaskatts. Þá segir í 15. gr. skilmálanna að notandi síðunnar staðfestir, sbr. i. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, að honum sé kunnugt um að falli hann frá samningi um innheimtu bóta innan 14 daga, beri hann kostnað sem nemi 25% af væntum bóttum auk virðisaukaskatts, hafi félagið samþykkt umsókn hans og sent bótaskyldu flugfélagi kröfubréf. Einnig staðfestir notandi að hann hafi óskað sérstaklega eftir því að þjónustan hefjist áður en frestur til að falla frá samningi rennur út, sbr. b. og c. lið 2. mgr. 23. gr. laga nr. 16/2016, og geti því ekki undanskilið sig frá áföllnum kostnaði í kjölfarið.

Fram kemur í 3. gr. laga nr. 16/2016 að lögin eru ófrávíkjanleg þ.e. neytandi getur ekki samið frá sér þann rétt sem honum er veittur samkvæmt lögnum. Ber því að kanna hvort skilmálar félagsins leiði til þess að réttindi neytanda sem honum eru fengin í lögnum séu virt að vettugi.



Í b. lið 2. mgr. 23. gr. laga nr. 16/2016 er kveðið á um að neytandi beri ekki kostnað af veitingu þjónustu áður en frestur til að falla frá samningi rennur út ef hann hafi ekki óskað sérstaklega eftir því að veiting þjónustu hefjist áður en frestur til að falla frá samningi rennur út. Með orðalagi ákvæðisins er ljóst að ekki er hægt að kveða á um sérstaka ósk neytanda um að þjónusta hefjist áður en frestur til að falla frá samningi rennur út, í almennum skilmálum eða fyrirfram hökuðum reitum. Þetta á við jafnvel þó að aðgangur neytenda að skilmálum sé auðfenginn. Sérstök ósk neytanda getur því einungis komið af frumkvæði neytandans sjálfs t.d. með því að neytandi haki sjálfur við reit í kaupferli þjónustu um að hann óski sérstaklega eftir því að þjónusta hefjist áður en frestur til að falla frá samningi rennur út. Verður því ekki fallist á þau rök sem fram komu í bréfi Esja Legal um að staðfesting umsækjanda á að hann hafi lesið, skilið og samþykkt skilmála feli í sér sérstaka ósk hans um að þjónusta sé veitt áður en frestur til að falla frá samningi rennur út.

Þá kveða skilmálar á vefsíðunni flugbætur.is á um að notandi staðfestir að hann hafi óskað sérstaklega eftir því að veiting þjónustunnar hefjist áður en frestur til þess að falla frá samningi rennur út, sbr. b. og c. lið 2. mgr. 23. gr. laga nr. 16/2016. Þegar orðalag c. liðar 2. mgr. 23. gr. er skoðað er ljóst að liðurinn á við um afhendingu á stafrænu efni en ekki stafrænni þjónustu. Telur Neytendastofa því að ákvæði c. liðar eigi ekki við um þá þjónustu sem Esja Legal veitir í gegnum vefsíðuna flugbætur.is. Hefur því tilvísun til ákvæðisins þau áhrif að neytendum er talin trú um að ákvæðið eigi við og þar með hefur tilvísun til ákvæðisins villandi áhrif fyrir neytanda.

Í skilmálum á vefsíðunni flugbætur.is kemur fram að falli notandi á síðari stigum frá beiðni sinni um að félagið innheimti bætur, skuli hann greiða félaginu sem nemur 25% af væntum bóttum, fyrir mál sem ekki hefur verið stefnt, auk virðisaukaskatts. Samkvæmt upplýsingum af vefsíðu félagsins er um að ræða þóknun sem samsvarar þjónustu sem hefur verið unnin að fullu. Samkvæmt 1. mgr. 23. gr. laga nr. 16/2016 getur neytandi fallið frá samningi jafnvel þó að hann hafi óskað sérstaklega eftir því að þjónusta hefjist áður en frestur til að falla frá samningi er liðinn. Þegar hann nýtir sér þennan rétt þá ber neytanda að greiða hlutfall af heildarvirði þjónustunnar í samræmi við það sem hefur verið afgreitt þegar neytandi tilkynnir seljanda þjónustu um að hann falli frá samningi. Eigi aftur á móti einhver af stafliðum 2. mgr. 23. gr. laganna við, þá ber neytandi ekki kostnað af veitingu þjónustu. Það er því ljóst að skilmálar þeir sem finna má á vefsíðunni flugbætur.is takmarka réttindi neytanda umfram það sem heimilt er skv. lögum þar sem í þeim er kveðið á um að neytandi greiði fullt verð fyrir þjónustu óháð því hvort hún sé full unnin eður ei, nýti hann rétt sinn til að falla frá samningi.

Með vísan til framangreinds telst félagið hafa veitt neytendum villandi og rangar upplýsingar um kostnað sem neytandi þarf að bera falli hann frá samningi. Ber því að meta hvort upplýsingagjöf félagsins á vefsíðunni flugbætur.is fari í bága við ákvæði laga nr. 57/2005.

Í g. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 er kveðið á um að viðskiptahættir eru villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða eru með þeim hætti að neytendum eru veittar rangar



upplýsingar um lögbundin réttindi í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Með vísan til ofangreinds er það álit Neytendastofu að Esja Legal hafi veitt neytendum rangar upplýsingar um lögbundin réttindi þeirra sbr. 1. mgr. 23. gr. og b. lið 2. mgr. 23. gr. laga nr. 16/2016. Þá telst félagið einnig hafa gefið neytendum villandi upplýsingar með því að vísa til c. liðar 2. mgr. 23. gr. laga nr. 16/2016 þó að ákvæðið eigi ekki við um þá þjónustu sem Esja Legal veitir í gegnum vefsíðuna flugbætur.is. Þá teljast viðskiptahættir sem brjóta í bága við 9. gr. laga nr. 57/2005 ávallt óréttmætir skv. 1. mgr. 8. gr. laganna og því bannaðir skv. 5. gr. fyrrnefndra laga.

Með vísan til framangreinds hefur félagið með viðskiptaháttum sínum brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og g. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.

#### 4.

Í máli þessu gerði Neytendastofa athugasemd við skort á upplýsingum um endanlegt verð þjónustu á vefsíðunni flugbætur.is. Á fyrrnefndri vefsíðu er þóknun fyrir þjónustu tilgreind sem prósentuhlutfall af bótagreiðslu að viðbættum virðisaukaskatti. Nánar tiltekið eru verðupplýsingar settar upp á eftirfarandi hátt á forsíðu félagsins:

*„Greiði flugfélagið út bætur tókum við 25% af bótunum í þóknun, auk virðisaukaskatts.“*

*„Við tókum aðeins 25% af bótunum (plús VSK) sem kunna að greiðast af hálfu flugfélaganna, en tapist það tókum við ekkert gjald.“*

Í svari Esju Legal, þann 13. apríl 2024, kom fram að bætt hafi verið í 3. gr. skilmála vefsíðunnar upplýsingum um endanlegt verð þjónustu sem veitt er á vefsíðu félagsins. Í skilmálunum er greint frá endanlegu verði þjónustunnar í evrum og er verðið miðað við 25% af bótum auk virðisaukaskatts, þ.e. samtals 31% af bótafjárhæðum. Nánar tiltekið eru verðupplýsingar útfærðar á eftirfarandi hátt í skilmálum félagsins:

*„[...] Í málum þar sem staðlaðar bætur eru 250 evrur skal greiða jafnvirði 77.5 evra. Í málum þar sem staðlaðar bætur eru 400 evrur skal greiða jafnvirði 124 evra. Í málum þar sem staðlaðar bætur eru 600 evrur skal greiða jafnvirði 186 evra. Krafan er umreiknuð yfir í krónur á gengi seðlabanka Íslands á kröfudegi.“*

Kröfu um birtingu á endanlegu verði er að finna í lögum um neytendasamninga nr. 16/2016. Þar er kveðið á um í d. lið 1. mgr. 5. gr. laganna að seljendur skuli veita neytendum upplýsingar um endanlegt verð þjónustu á skýru og skiljanlegu máli, sbr. 1. mgr. 12. gr. laganna. Í síðarnefnda ákvæðinu kemur fram sú skylda seljanda að birta endanlegt verð áður en neytandi leggur fram pöntun. Endanlegt verð skal því vera aðgengilegt neytanda á lokasíðu umsóknar áður en neytandi stofnar til viðskiptasambands milli sín og seljanda. Seljandi þjónustu getur því



ekki gert þá kröfu til neytanda að fara á annan hlekk/aðra síðu, t.d. staðlaða skilmála, til að nálgast endanlegt verð á þeirri þjónustu sem neytandi hyggst kaupa.

Ljóst er af þeim gögnum sem Neytendastofu hefur borist að hvorki er gert grein fyrir endanlegu verði þjónustu Esju Legal vegna innheimtu bóta á lokasíðu umsóknar um innheimtu bótanna né á öðrum stað í umsóknarferlinu sjálfu. Til að nálgast endanlegt verð þjónustu verður neytandi að smella á hlekk í umsóknarferlinu sem leiðir hann á skilmála félagsins þar sem fram kemur í 3. gr. hvert verð þjónustu félagsins er. Stofnunin telur að með því að gefa ekki upp endanlegt verð á lokasíðu umsóknarferlis neytanda um bætur brjóti félagið gegn 1. mgr. 12. gr., sbr. d. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016.

Þá er að finna skyldu seljanda til að birta verðskrá með endanlegu verði í 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011. Í ákvæðinu segir að birta skuli verðskrá yfir framboðna þjónustu með áberandi hætti þar sem þjónustan er veitt og að auki skuli verðskráin vera skýr, aðgengileg og greinileg. Með verði er átt við verð þjónustu að viðbættum virðisaukaskatti og öðrum opinberum gjöldum sbr. 1. mgr. 3. gr. reglnanna.

Í máli þessu liggur fyrir að Esja Legal hefur birt verðskrá fyrir framboðna þjónustu í skilmálum á vefsíðunni flugbætur.is, en slíka verðskrá er ekki að finna á forsíðu vefsíðunnar né í umsóknarferli neytanda. Neytendastofa telur að með því að gefa ekki upp verðskrá með endanlegu verði á skýran og áberandi hátt á forsíðu eða umsóknarferli notanda á vefsíðunni flugbætur.is hafi félagið brotið gegn 1. mgr. 3. gr. og 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011.

Með vísan til framangreinds telst Esja Legal ekki hafa veitt neytendum upplýsingar um endanlegt verð þjónustu þar sem þjónustan er auglýst eða í umsóknarferli þjónustunnar, né birt verðskrá á áberandi hátt. Ber því að meta hvort upplýsingagjöf félagsins á vefsíðunni flugbætur.is fari í bága við ákvæði laga nr. 57/2005.

Samkvæmt f. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 skal fyrirtæki sem hyggst auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum vegna tiltekinnar vöru eða þjónustu, eftir því sem við á og að teknu tilliti til auglýsingamiðilsins sem nýttur er, meðal annars veita upplýsingar um endanlegt verð. Af inntaki ákvæðisins má ljóst vera að fyrirtæki sem auglýsir þjónustu sína ber, eftir því sem við á og að teknu tilliti til auglýsingamiðils sem er notaður, að veita upplýsingar um endanlegt verð þjónustunnar. Undantekningu frá fyrnefndri verðbirtingu er að finna í 2. mgr. 10. gr. sömu laga, en þar segir að ef ekki sé hægt að gefa upp verð fyrirfram á einfaldan hátt verður að upplýsa hvernig verðið er fundið út.

Að ofangreindu virtu er það mat Neytendastofu að með því að birta verð í formi prósentuhlutfalls að viðbættum virðisaukaskatti líkt og gert er á forsíðu flugbóta þar sem þjónusta þess er auglýst samræmist því ekki þeim kröfum sem gerðar eru til seljanda skv. f. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005.



Í 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 kemur m.a. fram að viðskiptahættir eru villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti neytendur máli. Til hliðsjónar túlkunar ákvæðisins má hafa þau atriði sem tilgreind eru í a-g. lið 1. mgr. 9. gr., en í d. lið segir að með upplýsingum sé t.a.m. átt við verð vöru eða þjónustu. Með vísan til ofangreinds telur stofnunin að Esja Legal hafi brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 með því að greina ekki frá upplýsingum um endanlegt verð á forsíðu félagsins þar sem þjónusta þess er auglýst líkt og kveðið er á um í f. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005. Þá hefur félagið heldur ekki gefið upp endanlegt verð þjónustu áður en gengið er frá pöntun líkt og kveðið er á um í 1. mgr. 12. gr. sbr. d. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016. Þá teljast viðskiptahættir sem brjóta í bága við 9. gr. laga nr. 57/2005 ávallt óréttmætir skv. 1. mgr. 8. gr. laganna og því bannaðir skv. 5. gr. fyrrnefndra laga.

Með vísan til framangreinds hefur félagið með ofangreindum viðskiptaháttum sínum brotið gegn 1. mgr. 12. gr., sbr. d. lið 1. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016, f. lið 1. mgr. 10. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 ásamt 3. og 4. gr. reglna nr. 537/2011.

## 5.

Fyrir liggur í máli þessu að þegar neytandi felur Esju Legal að innheimta bætur fyrir sig vegna tafar/aflýsingar/neitunar um flugfar kveða skilmálar félagsins á um að hann veiti félaginu fullt og ótakmarkað umboð. Umboðið nær m.a. til þess að móttaka greiðslur frá gagnaðila og höfða mál fyrir dómstólum fyrir hendi umbjóðanda, án þess að honum sé tilkynnt um það áður en mál er sett í stefnuferli.

Umboð þetta birtist í fyrsta skrefi umsóknarferlis neytanda og þarf hann að undirrita umboðið rafrænt áður en lengra er haldið. Auk fyrrnefnds er innihaldi umboðsins lýst í stuttu máli í gráum kassa fyrir ofan umboðið sjálft en þar segir:

*„Umsóknarferlið hefst á því að lögmannsstofunni sé veitt umboð svo hægt sé að sækja um bætur fyrir þína hönd. Umsækjendur samþykkja að bótaskyldu flugfélagi sé stefnt fyrir héraðsdóm, hafi það ekki greitt bætur innan 15 daga, án þess að lögmannsstofan tilkynni umsækjanda sérstaklega um það síðar. Forráðamenn ólöggráða undirrita umboð í eigin nafni með rafrænum skilríkjum sínum.“*

Þá er auk fyrrnefnds vakin athygli neytanda á því á forsíðu og í skilmálum félagsins að hafi flugfélagið ekki svarað innan 15 daga sé því stefnt fyrir héraðsdóm. Í skilmálum vefsíðunnar kemur einnig fram að félaginu beri ekki að tilkynna umbjóðanda sínum um málarekstur umfram það sem greinir í skilmálum félagsins.

Af framangreindu virtu kemur til álita hvort viðskiptahættir Esju Legal er snúa að því umboði sem hér er til skoðunar, samræmist ákvæðum 13. gr. laga nr. 57/2005.



Í 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005 er 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. Ákvæðið er almenn vísiregla að því er varðar góða viðskiptahætti. Af ákvæðinu má ráða að í atvinnustarfsemi verði fyrirtæki og einstaklingar að viðhafa góða viðskiptahætti gagnvart keppinautum sínum og neytendum. Mat á því hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki er lagt í hendur Neytendastofu og dómstóla. Ákvæði 1. mgr. 13. gr. er matskennt og hefur Neytendastofa m.a. litið til sjónarmiða annarra laga sem eiga við um ákveðna starfsemi, þar sem það á við.

Um atvinnustarfsemi Esju Legal, þ.e. lögmennsku, gilda siðareglur lögmanna en líta má til þeirra sem einskonar leiðarvísi um hvað teljist til góðra viðskiptahátta í lögmennsku. Í siðareglunum segir í 8. gr. reglnanna að lögmanni beri að veita umbjóðanda sínum hlutlægt álit á málum hans. Líkt og fram hefur komið hefur Esja Legal áskilið sér rétt í umboði og skilmálum vefsíðunnar flugbætur.is, að höfða mál fyrir hönd umbjóðenda sinna án þess að gera þeim viðvart um málshöfðun. Að mati Neytendastofu verður að telja að áskilnaður lögmanns um að þurfa ekki að tilkynna skjólstæðingi sínum um málsókn áður en mál er höfðað geri honum ókleift að veita skjólstæðingi sínum hlutlægt álit á máli hans, nýti lögmaður þennan áskilnað.

Þá telur Neytendastofa að líta beri til þeirrar yfirburðarstöðu sem lögmaður hefur gagnvart umbjóðanda sínum hvað varðar þekkingu á þeim kostnaði sem umbjóðandi gæti þurft að bera, verði hann dæmdur til að greiða málskostnað. Í skilmálum á vefsíðunni flugbætur.is er kveðið á um að ef mál tapist og gagnaðila er dæmdur málskostnaður falli hann á notanda síðunnar. Hvergi á vefsíðunni flugbætur.is er þó greint frá því hvað felist í þeim kostnaði og hversu hár hann gæti orðið í hlutfalli við þann ávinning sem til getur komið vinnist málið. Þá geta einnig önnur atriði en kostnaður og hugsanlegur ávinningur af dómsmáli skipt neytendur máli er viðkemur ákvörðun um að höfða dómsmál, t.d. hagsmunaárekstrar og umfjöllun.

Í lögum nr. 57/2005 er ekki kveðið sérstaklega á um hvaða viðskiptahættir teljist góðir. Stofnunin verður því að leggja sjálfstætt mat á það hvað teljist góðir viðskiptahættir. Við mat stofnunarinnar í máli þessu er m.a. litið til þeirrar yfirburðarstöðu sem lögmenn hafa gagnvart umbjóðendum sínum og þær reglur sem gilda um starfsemi þeirra.

Lögmenn eru í flestum tilfellum meðvitaðir um þá fjárhagslegu áhættu sem fylgt getur málarekstri, tíma sem málaferli getur tekið og hvernig mál stendur, enda bera lögmönnum að veita skjólstæðingi sínum hlutlægt álit á málum hans. Þá telur stofnunin að ekki sé hægt að gera kröfu til hins almenna neytanda að hann sé meðvitaður um fyrrnefnt, enda er málarekstur ekki hluti af daglegu lífi eða atvinnu hins almenna neytanda. Þá ber að líta til hlutverks lögmanns sem m.a. felur í sér líkt og fram kemur, að gefa hlutlægt álit á máli skjólstæðings síns, gera honum grein fyrir hver kostnaður af málinu gæti orðið, eins vekja athygli ef ætla má að kostnaður verði hár miðað við þá hagsmuni sem eru í húfi og almennt viðhafa góða lögmannshætti. Þessi hlutverk lögmanns koma fram í siðareglum lögmanna og telur því stofnunin að með því að leitast ekki eftir upplýstu samþykki neytanda áður en mál er höfðað





fyrir hans hönd sé til staðar rof á viðskiptaháttum sem telja megi góða og tíðkast í atvinnugrein Esju Legal.

Neytendastofa telur að með hliðsjón af fyrrnefndri yfirburðarstöðu lögmanna gagnvart neytendum og með hliðsjón af ákvæði 3. mgr. 36. gr. c. samningalaga, en þar er kveðið á um að samningur teljist ósanngjarn stríði hann gegn góðum viðskiptaháttum og raski til muna jafnvægi milli réttinda og skyldna samningsaðila, neytanda í óhag, teljist það stríða gegn góðum viðskiptaháttum að leitast ekki eftir upplýstu samþykki umbjóðanda áður en mál er höfðað fyrir hans hönd. Að öllu framangreindu virtu er það mat Neytendastofu að Esja Legal hafi brotið gegn ákvæði 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005 með því að áskilja sér þann rétt að höfða mál fyrir hönd neytanda án þess að tilkynna honum það sérstaklega fyrir fram. Viðskiptahættir sem þessir teljast óréttmætir og eru því bannaðir skv. 5. gr. laga nr. 57/2005.

Með vísan til framangreinds hefur félagið með viðskiptaháttum sínum brotið gegn 1. mgr. 13. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

## 6.

Neytendastofa telur rétt með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 að banna Esju Legal ehf. að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 og 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Esja Legal ehf. að koma ákvæðum skilmála á vefsíðunni flugbætur.is í viðeigandi horf svo þau séu í samræmi við ákvæði laga og birta endanlegt verð á forsíðu félagsins og í umsókanrferli notanda svo það sé í samræmi við ákvæði laga innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert skal Esja Legal greiða dagsektir í samræmi við 23. gr. laga nr. 57/2005 og 3. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016 að fjárhæð 40.000 kr. (fjörtíu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu. Sektarfjárhæðin er ákveðin að teknu tilliti til meðalhófsreglu stjórnsýslulaga, umfang brotsins og fjárhæð dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu.





### III.

#### Ákvörðunarorð:

„Esja Legal ehf., Hlíðarfæti 15, 102 Reykjavík, hefur brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og g. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með rangri og villandi upplýsingagjöf í skilmálum félagsins um kostnað neytanda við að falla frá samningi.

Esja Legal ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 12. gr., sbr. d. lið 1. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, ásamt f. lið 1. mgr. 10. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og 3. og 4. gr. reglna nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu, með því að birta ekki upplýsingar um endanlegt verð á forsíðu félagsins þar sem þjónusta þess er auglýst og rétt áður en neytandi gengur frá kaupum.

Esja Legal ehf. hefur brotið gegn 1. mgr. 13. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að áskilja sér rétt til að tilkynna ekki neytanda um málshöfðun áður en mál er höfðað.

Neytendastofa bannar Esju Legal ehf. að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. 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, og 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Esju Legal ehf. að koma skilmálum á vefsíðunni [flugbætur.is](http://flugbætur.is) í viðeigandi horf svo þeir séu í samræmi við ákvæði laga og birta endanlegt verð á forsíðu félagsins og í umsókanrferli notanda svo það sé í samræmi við ákvæði laga innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert innan tilskilins frests mun Neytendastofa leggja dagsektir á Esju Legal ehf., með heimild í 23. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og 3. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga. Skal félagið greiða dagsektir að fjárhæð 40.000 kr. (fjörtíu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“

Neytendastofa, 20. júní 2024

Pórunn Anna Árnadóttir  
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir