



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 9/2006

Kvörtun Gylfa K. Sigurðssonar yfir hækkun alferðar hjá Heimsferðum ehf.

I.

Erindið og málavextir

1.

Hinn 3. maí 2006, barst Neytendastofu kvörtun frá Gylfa K. Sigurðssyni vegna hækkunar á verði alferðar hjá Heimsferðum ehf. Ferðin sem var til Barcelo Jandia var farin 13. júní 2006. Við pöntun þessarar tilteknu ferðar var greitt staðfestingargjald 8. janúar 2006 að fjárhæð kr. 28.000 og lokagreiðsla innt af hendi 3. maí 2006, alls kr. 153.324 þar af kr. 18.144 vegna gengisbreytinga. Er Gylfi hafi leitað forsendna fyrir hækkuninni hafi fyrirtækið aðeins gefið þær skýringar að hún stafaði af lækkun gengis krónunnar. Vísað hafi verið til 3. gr. almennra ferðaskilmála ferðaskrifstofunnar en þar segir:

„Uppgefið verð við staðfestingu pöntunar kann að taka breytingum ef breyting verður á einum eða fleiri eftirfarandi verðmyndunarþátta:

Flutningskostnaði þar með töldum eldneytiskostnaði.

Sköttum eða gjöldum fyrir tiltekna þjónustu s.s. lendingargjöldum eða gjöldum fyrir að fara um borð eða frá borði í höfnum eða á flugvöllum.

Gengi þess gjaldmiðils sem á við um tiltekna ferð.“

Af reikningi Heimsferða vegna ferðarinnar má ráða að verð á þeim þáttum ferðarinnar sem háðar eru gengi hafi hækkað um 12% en aðrir kostnaðarliðir hafi ekki hækkað. Gylfi greiddi reikninginn að kröfu ferðaskrifstofunnar þrátt fyrir að honum væri ekki ljóst á hvaða forsendum hækkun ferðarinnar var byggð en mótmælti jafnframt réttmæti hennar og leitaði í framhaldi af því eftir afstöðu Neytendastofu um lögmæti þeirra skilmála sem ferðaskrifstofan vísar til.

2.

Með bréfi Neytendastofu til Heimsferða, dags. 9. maí 2006, er fyrirtækinu m.a. tilkynnt að framangreind kvörtun Gylfa hefði borist stofnuninni. Þá er jafnframt vakin athygli á því að Neytendastofa fari með eftirlit með ákvæðum alferðalaga nr. 80/1994. Sérstaklega var vísað til 1. mgr. 4. gr. laganna en þar segir:



„Samning um kaup á alferðum skal gera skriflega eða á annan hátt sem er ótvíræður og aðgengilegur fyrir farkaupa. Farkaupi skal fá afrit af samningnum.“

Tilgreint er að í athugasemdum með frumvarpinu segi m.a. um framangreinda lagagrein:

„Í viðskiptum sem þessum er afar mikilvægt að samningar séu formbundnir og að tryggt sé að farkaupi fái ítarlegar upplýsingar um tilhögun ferðar. Farkaupi þarf að geta gengið að skráðum samningsskilmálum er gilda um alferðina. Auðvelt ætti að vera að koma þessu í kring með kröfu um að allir samningsskilmálar séu skráðir í því formi að skiljanlegt sé og farkaupa tiltækt og að hann fái afrit af því.

Rökin fyrir kröfunni um skriflega alferðarsamninga eru ekki eingöngu nauðsynleg upplýsingaskylda heldur einnig þau að vegna eðlis þessara viðskipta og möguleikanum á vanefndum og hugsanlegum skaðabótakröfum þykir rétt að formbinda samningsgerðina.

...

Gert er ráð fyrir því í 16. gr. frumvarpsins að samgönguráðherra hafi heimild til að setja nánari ákvæði um áðurnefnd atriði í reglugerð.“

Vísað er til 7. gr. laganna en þar segir:

„Verð það, sem sett er fram í samningnum, skal haldast óbreytt nema því aðeins að þar sé skýrt tekið fram að verð geti hækkað eða lækkað og nákvæmlega sé tilgreint hvernig reiknað skuli út breytt verð. Einungis skal heimila breytingar á:

- a. flutningskostnaði, þar með töldum eldsneytiskostnaði,*
- b. álögum, sköttum eða sérgreiðslum fyrir tiltekna þjónustu, svo sem lendingargjöldum eða gjöldum fyrir að fara um borð eða frá borði í höfnum og á flugvöllum,*
- c. gengi því sem á við um hina tilteknu alferð.*

Síðustu tuttugu daga fyrir brottfarardag má ekki hækka verð það sem í samningi segir.“

Í bréfinu er bent á að í athugasemdum með frumvarpinu segi um framangreinda grein:

„Hér er lagt til að lögfest verði sú meginregla að ekki megi breyta umsömdu verði alferða nema við ákveðnar kringumstæður sem ekki eru á valdi ferðaheildsala eða ferðasmásala og slíkt sé beinlínis heimilað í samningnum, sbr. athugasemdir með 4. gr. frumvarpsins. Þessi atriði eru breytingar á: flutningskostnaði, þar með töldum eldsneytiskostnaði; sköttum eða gjöldum fyrir tiltekna þjónustu, svo sem lendingargjöldum eða gjöldum fyrir að fara um borð eða frá borði í höfnum og á flugvöllum, og gengi þess gjaldmiðils sem á við um hina tilteknu ferð.



Athuga ber að heimild til verðbreytinga gildir jafnt til hækkunar eða lækkunar á umsömdu verði alferðar. Farkaupi skal þannig njóta góðs af gengisbreytingum eða öðrum breytingum á verði alferðar allt fram að tuttugu dögum fyrir brottför.

Heimild til verðhækkunar gildir þó ekki síðustu 20 daga áður en alferð hefst. Gengisbreytingar og aðrar breytingar á því tímabili geta því ekki breytt verði alferðarinnar, nema hugsanlega til verðlækkunar. Þetta ákvæði, sem er nýlunda í íslenskum ferðaskilmálum, er þýðingarmikið skref í átt til aukinnar neytendaverndar.

7. gr. frumvarps þessa er samhljóða 4. tölul. 4. gr. tilskipunar Evrópubandalagsins um ferðapakka, sumarleyfis- og skoðunarferðapakka.“

Þá er vísað til reglugerðar um alferðir nr. 156/1995 en í 6. gr. segir:

„Í samningi um alferð skal koma fram:

- 6.1. Nafn og póstfang seljanda alferðar og tryggingarfélags ef farkaupi kaupir forfallatryggingu fyrir milligöngu seljanda alferðar.*
- 6.2. Sérstakar kröfur varðandi framkvæmd alferðar sem farkaupi hefur gert og seljandi lofað að uppfylla.*
- 6.3. Verð og greiðslutilhögun.*
- 6.4. Frestur farkaupa til að setja fram kvörtun vegna vanefnda á samningnum.*
- 6.5. Upplýsingar um hugsanlegar verðbreytingar samkvæmt 7. gr. laga um alferðir og upplýsingar samkvæmt 4. gr. reglugerðar þessarar eins og við á.“*

M.a. á grundvelli athugasemda Gylfa K. Sigurðssonar gerir Neytendastofa í bréfinu eftirfarandi athugasemdir vegna hækkunar Heimsferða á verði alferða:

1. Sérstakur samningur er ekki gerður við farkaupa sbr. ákvæði 4. gr. laga nr. 80/1994 og 6. gr. reglugerðar nr. 156/1995.
2. Skilmálar Heimsferða sem fram koma í 3. gr. aftan á reikningi séu ekki í samræmi við ákvæði 7. gr. laga nr. 80/1994.
3. Ekki er tilgreint hvernig breytt verð skuli reiknað út. Þannig eru ekki tilgreind viðmiðunarmörk gengisbreytinga, hversu mikill hluti verðsins sé háð gengi né gengi hvaða myntar.
4. Hækkun á verði ferðar nær einnig til þess hlutar ferðar sem þegar hefur verið greitt þ.e. staðfestingargjaldsins.
5. Sundurliðaður reikningur fyrir hækkun ferðar fæst ekki þrátt fyrir ósk neytenda.

Þá bendir Neytendastofa á að í bæklingi Heimsferða *Sumar 2006* er við allar verðskrár að finna eftirfarandi texta:



„Skilmálar SAF, Samtaka aðila í ferðaþjónustu, Sjá almenna skilmála Heimsferða bls. 26.“

Tilgreint er að á bls. 26 segi í bæklingnum m.a. um verðbreytingar:

„Verð er háð almennum gengisbreytingum fram að brottför og miðast við gengi dollars og verð eldsneytis 9. janúar 2006.

...

Skilmálar: Skilmálar SAF, Samtaka aðila í ferðaþjónustu. Gerður er fyrirvari um prentvillur og áskilja Heimsferðir sér rétt til leiðréttingar á slíku. Verð geta breyst án fyrirvara.“

Þá er bent á að í 3. gr. laga um alferðir segi:

„Í bæklingum og auglýsingum um alferðir skal tilgreina verð og allar upplýsingar sem ferðina snerta á greinargóðan og nákvæman hátt. Upplýsingar í bæklingi eru bindandi fyrir ferðaheildsala, nema farkaupa hafi verið tilkynnt um breytingar áður en samningur er gerður, samkomulag hafi orðið um breytingar eða verðbreytingar séu heimilaðar skv. 7. gr.“

Í athugasemdum frumvarpsins segi m.a. um framangreint:

„Mikilvægur þáttur verndar farkaupa í alferðarviðskiptum er að tryggja að ferðaheildsali eða ferðasmásali gefi ekki villandi upplýsingar og að bæklingar, sem farkaupi fær í hendur, veiti réttar og greinargóðar upplýsingar.

Rétt er að taka fram að með þessu ákvæði er ekki verið að skylda ferðaheildsala eða ferðasmásala til að gefa út bæklinga. Einungis er verið að tryggja að ef slíkt upplýsingaefni er gefið út gildi um það samræmdar reglur.“

Að lokum segir í bréfinu að Neytendastofa fái ekki betur séð en ósamræmi sé í framangreindum skilmálum bæklingins og lögum um alferðir og að Neytendastofa telji að allar líkur séu á að skilmálar Heimsferða og framkvæmd fyrirtækisins við hækkun ferða vegna gengisbreytinga sé ekki í samræmi við lög og reglugerð um alferðir.

3.

Ingólfur Hjartarson hrl. gerir, f.h. Heimsferða, athugasemdir við bréf Neytendastofu með bréfi dags. 15. maí 2006. Þar segir að Heimsferðir hafi í bæklingum, verðskrá og reikningum birt almenna ferðaskilmála Samtaka aðila í ferðaþjónustu. Skilmálarnir hafi lengi verið í gildi. Fullt samráð hafi verið við Neytendasamtökin um framsetningu og efnisval þótt skilmálarnir hafi verið settir fram af og á ábyrgð



Samtaka aðila í ferðaþjónustu. Engar athugasemdir hafi komið fram þess efnis að skilmálarnir séu ekki í samræmi við lög um alferðir nr. 80/1994. Vísað er til kafla um aukna neytendavernd í athugasemdum með frumvarpi til laga um alferðir en þar segir m.a.:

„Breytingar þær sem síðast voru samþykktar á fundi hjá FÍF eru að mestu í anda þessa frumvarps enda höfðu forráðamenn samtakanna tilskipun Evrópubandalagsins og drög að lagafrumvarpi þessu til viðmiðunar... Þá var einnig til samræmis við frumvarp þetta sett inn ákvæði er bannar verðbreytingar á alferð síðustu 20 dagana fyrir brottför... Að öðru leyti er vísað til ferðaskilmála FÍF...“

Ákvæði varðandi verð og verðbreytingar hafi efnislega verið hið sama í skilmálum FÍF og sé nú í 3. gr. skilmála Samtaka aðila í ferðaþjónustu.

Samkvæmt framansögðu hafi Heimsferðir talið að skilmálar Samtaka aðila í ferðaþjónustu væru í fullu samræmi við lög og reglugerðir. Fyrirtækið hafi því beitt ákvæðum almennra ferðaskilmála Samtaka aðila í ferðaþjónustu í góðri trú. Ábendingar Neytendastofu um ósamræmi í skilmálum þeim sem kynntir séu í bæklingum Heimsferða og alferðalaga virðist beinast að því að í bæklingunum séu skilmálarnir settir fram með einföldum hætti og vakin athygli á öllum megin þáttum í stað þess að birta skilmálana í heild. Sú hugsun búi að baki þessari framsetningu að líklegra sé að neytendur kynni sér í bæklingi ferðaskilmála sem settir séu fram í stuttu máli fremur en í ítarlegri umfjöllun.

Þá verði að hafa í huga að eins og bókunum og greiðslufyrirkomulagi sé háttáð hjá Heimsferðum komist farþegar ekki hjá því að kynna sér hina almennu ferðaskilmála Samtaka aðila í ferðaþjónustu þegar samningur er gerður. Áður en ferð er afgreidd sem pöntuð er á Internetinu þurfi kaupandi að merkja við í reit sem segir að hann hafi kynnt sér ferðaskilmála og aðra skilmála Heimsferða sem birtir séu á heimasíðu fyrirtækisins. Fari afgreiðsla fram á skrifstofu fyrirtækisins er gefinn út reikningur og á bakhlið hans séu skilmálarnir prentaðir.

Þó svo engin ákvæði séu í lögum eða reglugerðum þess efnis að tilgreina skuli í ferðabæklingum að verð sé háð almennum gengisbreytingum er þess getið í bæklingum Heimsferða. Sé þar jafnframt vísað til almennra ferðaskilmála.

Samkvæmt framansögðu telji Heimsferðir að upplýsingar í bæklingum um heimild til verðhækkana hafi á engan hátt brotið gegn ákvæðum laga um alferðir eða reglugerða byggðum á þeim lögum.

Heimsferðir telji að í öllum tilvikum sé við bókun og/eða greiðslu staðfestingargjalds kominn á samningur við farkaupa í samræmi við ákvæði 4. gr. laga nr. 80/1994 og 6.



gr. reglugerðar nr. 156/1995. Í öllum tilvikum hafi farkaupi annað hvort þurft eða geti á aðgengilegan hátt kynnt sér skráða samningsskilmála er gildi um alferðina og sé það í samræmi við það sem fram kemur í athugasemdum við 4. gr. alferðalaga en þar segir m.a.:

„Farkaupi þarf að geta gengið að skráðum samningsskilmálum er gilda um alferðina. Auðvelt ætti að vera að koma þessu í kring með kröfu um að allir samningsskilmálar séu skráðir í því formi að skiljanlegt sé og farkaupa tiltækt og hann fái afrit af því.“

Hér gildi hið sama og í ýmsum öðrum viðskiptum að vísað er til skilmála utan hins eiginlega formlega samnings aðila þótt þeir eigi að gilda um samskipti þeirra. Er almennt litið á skilmálana sem hluta af samningi aðila.

Heimsferðir hafi beitt þeirri reikningsaðferð við hækkunina til hagsbóta fyrir viðskiptavinum að taka einungis tillit til vegins hluta erlends kostnaðar í verði ferða sem sé um 70% jafnframt því að taka á sig hluta þeirrar kostnaðarhækkunar sem gengisbreyting hafi haft í för með sér. Frá og með 4. maí sl. nemi hækkun á ferðum Heimsferða því aðeins 9% fyrir ferðir sumarsins.

Hafi öllum farþegum Heimsferða verið sent bréf þar sem hækkunin hafi verið útskýrð auk þess sem fjallað hafi verið um málið á heimasíðu fyrirtækisins. Fjárhæð hækkunarinnar komi svo fram á reikningum viðskiptavina sem sjálfstæður liður.

Heimsferðir telji að fyrirtækið hafi í einu og öllu staðið að hækkunum sumarferða í samræmi við lög og reglur og viðurkennda ferðaskilmála og venju innan ferðaþjónustunnar.

II.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu kvartar Gylfi K. Sigurðsson yfir þeim viðskiptaháttum Heimsferða að hækka verð alferðar án nánari skýringa á því hvernig að sú fjárhæð sem tilgreind er á reikningi undir liðnum gengishækkun sé fundin. Enginn skriflegur samningur var gerður vegna ferðarinnar en staðfestingargjald var greitt 8. janúar 2006. Lokagreiðsla alls kr. 153.324 kr. var innt af hendi 3. maí 2006 þar af vegna gengisbreytinga kr. 18.144 samkvæmt reikningi Heimsferða án nánari sundurliðunar eða útskýringar á forsendum greiðslunnar. Þrátt fyrir mótmæli Gylfa K. Sigurðssonar um skýrleika og grundvöll kröfunnar tóku Heimsferðir við fullnaðargreiðslu og gáfu út reikning fyrir uppgjöri ferðarinnar en vísuðu málinu jafnframt til meðferðar hjá Neytendastofu.



2.

Af hálfu Heimsferða hefur verið bent á að grundvöllur fyrir verðhækkun þeirrar alferðar sem hér um ræðir séu almennir ferðaskilmálar Samtaka aðila í ferðapjónustu sem birtir hafa verið í bæklingum, verðskrá, á heimasíðu og reikningum ferðaskrifstofunnar. Skilmálarnir hafa verið lengi í gildi og engar athugasemdir komið fyrir fram um að skilmálarnir séu ekki í samræmi við lög um alferðir nr. 80/1994. Samkvæmt framansögðu hafi Heimsferðir verið í góðri trú og talið að skilmálar Samtaka í ferðapjónustu væru í fullu samræmi við lög og reglugerðir. Í upplýsingum og bæklingum frá ferðaskrifstofunni séu skilmálarnir settir fram með einföldum hætti enda telji fyrirtækið að baki þessari framsetningu búi að líklegra sé að neytendur kynni sér í bæklingi ferðaskilmála sem settir eru fram í stuttu máli fremur en í ítarlegri umfjöllun. Heimsferðir telja loks að lögum samkvæmt hafi ferðaskrifstofur heimild til verðhækkana og því hafi fyrirtækið ekki brotið með óréttmætum hætti gegn löggjöf sem gildir hér á landi um verðhækkunar á alferðum sem seldar eru neytendum.

3.

Um alferðir gilda lög um alferðir nr. 80/1994. Lögin voru sett með hliðsjón af ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar um að fella inn í EES-samninginn og taka upp í innlendan rétt ákvæði tilskipunar Ráðsins frá 13. júní 1990 nr. 90/314/EBE um ferðapakka, orlofspakka og skoðunarferðapakka. Í a. lið 4. tl. 4. gr. tilskipunarinnar er að finna undaþágu frá því almenna markmiði tilskipunarinnar að verð það sem sett er fram í samningum um alferðir skuli haldast óbreytt. Þar kemur fram að forsenda breytinga á verði sé það að skýrt sé tekið fram í samningi að hugsanlegt er að verð hækki eða lækki og tilgreint nákvæmlega hvernig reikna skuli út hið breytta verð. Jafnframt segir að einungis megi skilmálar er varða alferðir heimila breytingar á þeim atriðum sem nánar eru talin upp í þessari grein tilskipunarinnar.

Framangreind ákvæði tilskipunarinnar byggja m.a. á að í því geti falist ósanngjörn samkeppnisaðstaða milli ferðaskrifstofa sem ekki vanda sín störf við skipulagningu alferða og þeirra sem vanda störf sín og beita öllum tiltækum ráðum til þess að verja neytendur sem pantað hafa alferð gegn verðbreytingum sem raktar eru til gengishækkunar eða lækkunar.

Almennt er þó viðurkennt að heimilt sé að gera verðbreytingar áður en ferð kann að vera að fullu greidd en þá sé skilyrði þess að forsendur verðbreytinga séu nákvæmlega skilgreindar. Það eru brýnir og ríkir hagsmunir fyrir neytendur að geta haft eftirlit með því hvort nýtt verð á alferð sé rétt reiknað út og að allar forsendur hækkunarinnar liggi fyrir. Í framkvæmd hafa því samkvæmt upplýsingum Neytendastofu í skilmálum ýmissa ferðaskrifstofa á Evrópska efnahagssvæðinu forsendur verið sundurliðaðar eða veitt dæmi um hvaða afleiðingar ákveðin hlutfallsleg hækkun eða lækkun á gengi geti haft fyrir heildarverð ferðarinnar.



Ákvæði a-liðar 4. tl. 4. gr. tilskipunarinnar hefur verið innleitt í íslenskan rétt, sbr. 7. gr. laga nr. 80/1994, um alferðir. Í c-lið 1. mgr. 7. gr. laganna segir að í samningi um alferð sé heimilt að áskilja ferðaskrifstofu rétt til verðbreytinga því aðeins að þar sé skýrt tekið fram að verð geti hækkað eða lækkað og „nákvæmlega sé tilgreint hvernig reiknað skuli út breytt verð“. Auk þess segir að einungis skuli heimila breytingar sem verða á „gengi því sem á við um hina tilteknu ferð“. Í 3. gr. laga nr. 80/1994, um alferðir er að finna ákvæði um upplýsingaskyldu seljanda og einnig tekið fram að upplýsingar í bæklingi séu bindandi fyrir ferðaheildsala nema þegar að verðbreytingar séu heimilaðar samkvæmt 7. gr. laganna.

Af framlögðum gögnum málsins er ljóst að hvorki í ferðaskilmálum Samtaka aðila í ferðaþjónustu né í öðrum skilmálum Heimsferða er að finna nákvæma tilgreiningu eða dæmi um með hvaða hætti gengisbreytingar geti haft áhrif á verð alferðar til hækkunar eða lækkunar. Neytendur geta því ekki á nokkurn hátt metið hver sé grundvöllur fyrir verðbreytingum á ferðum fyrirtækisins eða hvort þær breytingar séu rétt útreiknaðar miðað við forsendur samningsins. Samkvæmt ákvæðum í tilskipun Ráðsins nr. 90/314/EBE, um ferðapakka, orlofspakka og skoðunarferðapakka og ákvæðum laga nr. 80/1994, um alferðir sem innleiða framangreinda tilskipun ber seljendum alferða að upplýsa og tilgreina nákvæmlega á hvaða forsendum hækkun eða lækkun ferðar getur verið byggð. Við meðferð málsins hafa einnig komið fram upplýsingar um að ekki hækkuðu allar ferðaskrifstofur verð alferða þrátt fyrir almenna gengislækkun íslensku krónunnar á tímabilinu janúar til maí 2006. Auk þess er upplýst að ýmsar ferðaskrifstofur buðu viðskiptavinum að greiða alferð á óbreyttu verði fyrir en ella. Markmið tilskipunar nr. 90/314/EBE er ekki einvörðungu að tryggja réttindi og hagsmuni neytenda heldur einnig ætlað að tryggja hagsmuni keppinauta sem gætt hafa að varúðarráðstöfnunum í starfseminni þ.m.t. að tryggja hagsmuni allra hlutaðeigandi aðila gegn gengisbreytingum að svo miklu leyti sem unnt er.

Með vísan til framangreinds telur Neytendastofa að forsendur fyrir kröfu Heimsferða um greiðslu Gylfa K. Sigurðssonar vegna verðbreytinga sem raktar eru til lækkunar á gengi hafi ekki verið fullnægjandi. Skýrt er af tilskipun Ráðsins nr. 90/314/EBE, lögskýringargögnum hennar svo og lögum nr. 80/1994, um alferðir og lögskýringargögnum þeirra laga að tilgreina þarf nákvæmlega hvernig reikna skuli út hið breytta verð þegar löggjöfin leyfir á annað borð verðbreytingar. Í máli þessu var því samningur Heimsferða og Gylfa K. Sigurðssonar ófullnægjandi að þessu leyti og á því krafa Heimsferða til greiðslu á kr. 18.144 sér ekki stoð í samningsskilmálum sem liggja til grundvallar að viðskiptum aðilanna.



III.
Ákvörðunarorð:

„Með því að krefja Gylfa K. Sigurðsson um viðbótargreiðslu fyrir alferð í tilefni gengislækkunar krónunnar hafa Heimsferðir ehf., Skógarhlíð 18, 105 Reykjavík, brotið gegn ákvæðum 7. gr., sbr. 3. gr. laga nr. 80/1994, um alferðir.

Með vísan til 17. gr. laganna leggur Neytendastofa fyrir Heimsferðir ehf. að láta af slíkum viðskiptaháttum.“

Neytendastofa, 28. júlí 2006

Máli þessu var áfrýjað, sjá úrskurð áfrýjunarnefndar neytendamála í [máli nr. 05/2006](#)