

Furðulegir viðskiptahættir

- Seinni flugleggur fellur niður

Neytendasamtökunum berast gjarnan ábendingar og kvartanir frá neytendum vegna skilmála flugfélaga þess efnis að nýta verði flugmiða í rétttri röð annars falli öll bókunin niður. Þessir skilmálar geta haft mikinn kostnað í för með sér fyrir farþega sem einhverra hluta vegna geta ekki nýtt fyrri fluglegginn. Nýlega bárust samtökunum eftirfarandi erindi:

„Ég get ekki lengur orða bundist yfir þeirri furðulegu reglu Icelandair að ógilda seinni fluglegg ferðar ef sá fyrri er ekki nýttur. Þetta þýðir að ef ég nýti ekki fyrri legginn (t.d. ef ég fer með öðrum hætti til útlanda, sameina vinnuferð o.s.frv.) er ég búinn að tapa miðanum til baka þrátt fyrir að hafa greitt fyrir báðar ferðir. Stenst þetta lög? Þetta hefur tíðkast hjá Icelandair í 30 ár og skiptir þá engu hvort fólk lætur vita fyrirfram að það nýti ekki fyrri fluglegginn (svo hægt sé að fylla sætið), seinni leggurinn dettur dauður niður. Ég hefði talið að ef fólk kaupir miða báðar leiðir gæti það sjálft ráðið því hvort það nýtti fyrri legginn eður ei. Þetta er stórfurðulegt og setur fólk í mjög vonda stöðu. Ég hef í tvígang þurft að kaupa miða heim (með börn með mér!) á uppsprengdu verði því miðinn minn var bara ekki lengur í gildi.“

Ósanngjarnir skilmálar

Að mati Neytendasamtakanna er sérkennilegt ef flugfélög ógilda alla bókunina ef farþegi mætir ekki í fyrri fluglegg bókunar. Upp geta komið aðstæður sem gera farþega ókleift að fljúga fyrri fluglegginn, en farþeginn getur þó haft hug á að reyna að koma sér með öðrum leiðum til áfangastaðarins og nýta sér þá seinni fluglegg bókunarinnar. Í slíkum tilvikum mætti ætla að það skipti ekki máli fyrir flugfélagið hvort farþegi hafi mætt í fyrri flugið eða ekki, enda hafi flugfélagið fengið greiðslu fyrir bókunina og ekki hægt að sjá hvaða tjóni flugfélagið verður fyrir ef farþegi nýtir ekki fyrri fluglegginn.

Aukin samkeppni í flugi til og frá landinu hefur sem betur fer fært neytendum hagstæðara verð en samkeppnin ætti einnig að tryggja sanngjarnari skilmála. Það er því nokkuð sérstakt að þessir skilmálar Icelandair, og reyndar fleiri flugfélaga, séu ennþá í gildi. Vissulega ríkir samningsfrelsi en hér er spurningin hvort um sé að ræða ósanngjarna samningsskilmála og um það er deilt. Hingað til hafa margar úrskurðarnefndir og dómstólar í Evrópu talið þessi ákvæði í lagi en ýmslegt bendir til þess að sú afstaða sé að breytast.

Hverju svara Wow og Icelandair?

Neytendasamtökin sendu erindi til WOW og Icelandair og spurðu hvernig málum væri háttað ef viðskiptavinur mætir ekki í fyrri fluglegg bókunar og hvort honum yrði þá meinað að nýta sér seinni legginn. WOW svaraði á þá leið að engir slíkir skilmálar væru fyrir hendi hjá fyrirtækinu og að þótt fyrri flugleggur sé afbókaður eða ekki mætt í flug sé farþega heimilt að nýta seinni fluglegginn. Icelandair svaraði ekki efnislega erindi samtakanna, nema með vísun í afstöðu alþjóðasamtaka flugfélaga og ferðaskrifstofa (IATA), en séu skilmálar fyrirtækisins skoðaðir er ekki hægt að skilja þá með öðrum hætti en svo að ef farþegi mætir ekki í fyrri fluglegg bókunar sé seinni leggurinn afbókaður. Það kemur líka heim og saman við þær kvartanir sem Neytendasamtökin hafa fengið vegna sambærilegra mála, en þau snúa í flestum tilfellum að Icelandair.

Ónýtir flugleggir víða til skoðunar

Það er víðar en hér sem þessir umdeildu skilmálar flugfélaga eru til skoðunar. Hæstiréttur í Austurríki hefur t.d. komist að þeirri niðurstöðu að almennir skilmálar flugfélaga í Austurríki, sem kveða á um að ef farþegi mætir ekki í fyrri fluglegg bókunar (óháð ástæðu) sé honum meinað að nýta sér seinni legginn heim, brjóti gegn austurrískum lögum. Það sama var talið eiga við ef farþegi notar einungis fyrri fluglegg en ekki þann seinni og flugfélag ákveður að rúka farþegann um hærra verð fyrir fyrri fluglegginn eftir á. Að mati dómstólsins þarf að athuga hvort farþegi hafi viljað nota báða flugleggina en ekki getað gert það vegna t.d. óviðráðanlegra aðstæðna eða veikinda sem komu upp eftir bókunina.

Neytendasamtökin vita til þess að Evrópusambandið er nú með í skoðun hvort það eigi að banna upp að vissu marki skilmála hjá flugfélögum sem kveða á um að ef farþegi nýtir sér ekki fyrri fluglegg bókunar megi neita honum um sæti í heimfluginu í seinni legnum. Hins vegar var víst ákveðið að skoða ekki algjört bann við slíkum skilmálum, þar sem það gæti skert möguleika flugfélaga á að bjóða tengiflug á lægra verði en beint flug og þar með skaðað samkeppni. Það verður athyglisvert að fylgjast með hvort sú verði raunin, þ.e. að slíkir skilmálar verði bannaðir a.m.k. að einhverju marki í framtíðinni.



Aukin samkeppni í flugi til og frá landinu hefur fært neytendum hagstæðara verð en samkeppnin ætti einnig að tryggja sanngjarnari skilmála

Dýrkeypt að gleyma vegabréfi

Sóley Björk Stefánsdóttir er bæjarfulltrúi á Akureyri. Hún lenti í heldur óskemmtilegri reynslu fyrir skömmu þar sem ónýttur flugleggur kemur meðal annars við sögu.

„Ég var að fara á þriggja daga fund í Feneyjum og þegar ég kem í flugstöð Leifs Eiríkssonar uppgötva ég mér til skelfingar að ég er ekki með passann minn. Ég byrjaði á því að breyta fluginu mínu til Parísar með WOW og borgaði 13.000 kr. í breytingargjald. Ég átti svo flug með Air France til Feneyja kl. 21 um kvöldið. Það var ekkert flug til Parísar frá Keflavík fyrr en síðdegis, með áætlaðan landingartíma kl. 20:50, svo ég gekk í að reyna að ná sambandi við þjónustuskrifstofu Air France. Ég hafði allan tímann í heiminum því klukkan var sex að morgni og allt of snemmt til að hringja heim og biðja um að passanum yrði komið í flug til Reykjavíkur. Ég sat því næstu þrjá tímana og hringdi aftur og aftur í Air France og fékk alltaf sama símsvarann sem lofaði að gefa mér samband við þjónustufulltrúa og bað mig um að hinkra aðeins en samkvæmt vef Air France opnar þjónustusíminn þeirra kl. 8. Á endanum gafst ég upp á símabiðinni en hugsaði um leið með þakklæti til breyttra aðstæðna á símamarkaðinum. Nú er orðið mjög ódýrt að eiga samskipti við útlönd og ekkert mál að hringja aftur og aftur í einhverja talvél í Frakklandi án þess að fara á hausinn.

Ég ákvað því að krossa fingur og vona að fluginu frá París til Feneyja yrði seinkað svo ég næði því og allt vesen væri þá úr sögunni og ákvað í bjartsýni minni að fjárfesta ekki í nýju flugfari með EasyJet. En það var því miður ekki svo. Engin frestun var á fluginu til Feneyja svo ég fór á hótél nálægt flugvöllinum í París og gisti þar. Þegar ég var búin að koma mér fyrir á hótelinu bretti ég upp ermar og hugðist bóka flugfar til Feneyja. Þá bar svo við að miðinn sem hafði kostað 11.000 kr um morguninn var kominn í 22.000 kr. og á meðan ég var að ganga frá bókuninni fékk ég svo meldingu um það að vegna mikillar eftirspurnar hefði verið ákveðið að hækka hann í 25.000 kr. Ég átti ekki margra kosta völ og borgaði.

Daginn eftir flaug ég svo með EasyJet til Feneyja og komst á fundinn og hélt þar með að ferðaraunum mínum væri lokið og gerði mitt besta til að hugsa ekki um að klaufaskapurinn með passann hefði kostað mig 50.000 kr.

Þegar að heimferð kom ætlaði ég, eins og flestir aðrir fundarmenn, að tékka mig inn í gegnum netið. En það gekk ekki, sama hvað ég reyndi. Þá fór mig fór að gruna að það væri eitthvert vesen í gangi með flugmiðann og ákvað að mæta snemma út á flugvöll næsta dag þrátt fyrir að flugið færi ekki fyrr en seinni partinn. Það reyndist ágætis ákvörðun því konan á upplýsingaborði Air France upplýsti mig um að það væri ekki nokkur leið að ég fengi að nota flugmiðann minn vegna þess að ég hafði „skrópað“ í fyrra flugið. Það var enga miskunn að fá hjá henni þrátt fyrir að ég útskýrði ástæðuna fyrir því að ég mætti ekki í hitt flugið. Ég þurfti því að gjöra svo vel að kaupa nýja miða frá Feneyjum til Parísar á 23.000 kr.

Það að gleyma passanum heima reyndist sem sagt verða 73.000 kr. námskeið í núvitund (já, það tók á að láta ekkert af þessu skemma daginn og sú æfing var bæði holl og góð) haldið í þremur löndum og má svosum deila um hvort það telst dýrt eða ódýrt...!”



Sóley Björk Stefánsdóttir