

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 17. maí 2022 í máli nr. 105/2021

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 29. september 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem sóknaraðili festi kaup á af fyrirtækinu Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða henni að fullu þá fjárhæð sem hún greiddi fyrir ferðatengdu þjónustu varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfum, dags. 1. október 2021 og 22. nóvember 2021, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Nefndinni bárust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, kvittanir fyrir greiðslu þjónustunnar og kvittun fyrir endurgreiðslu varnaraðila á 35% verðsins.

Með bréfi, dags. 7. janúar 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili festi kaup á ferðatengdri þjónustu af varnaraðila sem fólst í umsjón með ferðalagi útskriftarnema til Krítar 3. til 13. ágúst 2021. Innifalið hafi verið flug fram og til baka milli Keflavíkur og Krítar og hótalgisting á Krít. Hafi sóknaraðili greitt varnaraðila alls 231.800 krónur fyrir þjónustuna, með þremur greiðslum í janúar, febrúar og júlí 2021. Sóknaraðili hafi afpantað ferðina og borið fyrir sig ástandið á heimsfaraldri Covid-19. Hafi sóknaraðili krafist þess að varnaraðili myndi endurgreiða henni að fullu. Varnaraðili hafi hafnað fullri endurgreiðslu þar sem ferðin hafi verið afpöntuð með svo skömmum fyrirvara en hafi boðið sóknaraðila 35% endurgreiðslu eða endurgreiðslu í formi 60% inneignar hjá varnaraðila. Hafi sóknaraðili þegið 35% endurgreiðslu.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili krefst þess að fá fulla endurgreiðslu á ferðinni á grundvelli 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Sóknaraðili vísar til þess að ein af forsendum ferðarinnar hafi verið að hún væri fullbólusett og að sú bólusetning veitti henni fulla vörn gegn Covid. Þegar stutt hafi verið í brottför hafi íslensk sóttvarnayfirvöld ákveðið að ein sprauta með Janssen bóluefninu sem hún hafi verið bólusett með teldist ekki vera full bólusetning og að hún myndi verða boðuð í seinni bólusetningu með öðru bóluefni í ágúst 2021. Auk þess hafi komið í ljós að bólusettir einstaklingar hafi getað smitast af Delta afbrigði Covid og smitað aðra. Í ljósi þess að á þessum tíma hafi Krít verið eldrautt svæði samkvæmt

Sóttvarnastofnun Evrópu, hafi sóknaraðili ekki talið sig uppfylla skilyrði til að ferðast þangað og vera örugg um að smitast ekki af Covid. Á þessum tíma hafi jafnframt legið fyrir að sóttvarnaryfirvöld mæltu gegn ónauðsynlegum ferðalögum bólusettra sem óbólusettra. Þá hafi verið slík óvissa um möguleika á að komast heim án vandræða ef smit kæmi upp, að ekki yrði við unað.

Sóknaraðili vísar til þess að það hafi verið forsendur ferðarinnar að óhætt væri að njóta alls þess sem Krít hefði upp á að bjóða fyrir útskriftarferð, að ekki væri sóttvarnarástand eða hætta á að komast ekki heim á réttum tíma. Margt fleira hafi breyst við þáverandi faraldsaðstæður.

Sóknaraðili telji það fullljóst að umræddar aðstæður hafi verið bæði óvenjulegar og óviðráðanlegar og hafi haft veruleg áhrif á framangreinda ferð. Skipuleggjandi ferðar hafi ekki átt rétt á greiðslu neinnar þóknunar vegna afpöntunar á grundvelli 3. mgr. 15. gr.

IV

Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Sóknaraðili keypti ferðatengda þjónustu af varnaraðila sem fólst í umsjón varnaraðila með framkvæmd útskriftarferðar til Krítar sem sóknaraðili og samnemendur hugðust fara í þann 3. ágúst 2021 til 13. ágúst 2021. Sóknaraðili greiddi varnaraðila 231.800 krónur vegna þjónustu hans.

Lög nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun gilda um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun sem seljendur bjóða til sölu, selja eða hafa milligöngu um sölu á til ferðamanna samkvæmt 1. mgr. 2. gr. laganna. Með lögnum voru ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2302, frá 25. nóvember 2015, innleidd í íslenskan rétt. Sóknaraðili óskaði eftir og greiddi fyrir ferðatengda þjónustu varnaraðila sem fólst í flutningi hennar með flugi frá Keflavík til Krítar og svo til baka sem og hótulgistingu á Krít í skilningi a. og b. liðar 1. tl. 4. gr. laga nr. 95/2018. Sú þjónusta sem sóknaraðili og varnaraðili sömdu um telst því pakkaferð í skilningi 2. tl. 4. gr. laganna.

Samkvæmt 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 getur ferðamaður afpantað pakkaferð áður en ferðin hefst gegn greiðslu sanngjarnrar þóknunar. Í samningi um pakkaferð er heimilt að tilgreina sanngjarna þóknun fyrir afpöntun ferðar sem tekur mið af því hversu löngu fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er og áætluðum tekjumissi skipuleggjanda eða smásala. Ef ekki er samið um staðlaða þóknun í samningi skal þóknunin samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins svara til tekjumissis skipuleggjanda eða smásala. Skipuleggjandi eða smásali á samkvæmt 3. mgr. 15. gr. laganna hins vegar ekki rétt á greiðslu þóknunar ef afpöntun er vegna óvenjulegra eða óviðráðanlegra aðstæðna sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar [...]. Ferðamaður á ekki rétt til frekari skaðabóta þegar 3. mgr. á við, samkvæmt 4. mgr. ákvæðisins. Skipuleggjandi eða smásala ber að endurgreiða ferðamanni greiðslur innan 14 daga frá afpöntun.

Af gögnum málsins verður ráðið að ágreiningur aðila varðar einna helst hvort þær aðstæður sem voru uppi við afpöntun ferðarinnar falli undir skilgreininguna á óvenjulegum eða óviðráðanlegum aðstæðum sem hafi veruleg áhrif á framkvæmd ferðar eða flutning farþega í skilningi 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018. Samkvæmt 11. tl. 4. gr. laga nr. 95/2018 eru óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður þær aðstæður sem eru ekki á valdi þess aðila sem ber þær fyrir sig og ekki hefði verið hægt að komast hjá þeim jafnvel þótt gripið hefði

verið til réttmætra ráðstafana. Í athugasemdum við 3. mgr. 15. gr. segir í frumvarpi til laganna að óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður geti verið stríðsástand, útbreiðsla farsóttta eða sjúkdóma, hryðjuverk, pólitískur óstöðugleiki eða aðrar aðstæður sem hafa afgerandi áhrif á ferðalög til viðkomandi staða. Kærunefndin hefur í fyrri úrskurðum sínum litið svo á að útbreiðsla COVID-19 sjúkdómsins geti talist óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður í skilningi ákvæðisins.

Framkvæmdastjórn Evrópusambandsins ber ábyrgð á framkvæmd samræmdrar löggjafar á innri markaði innan Evrópska efnahagssvæðisins og þar með talið á tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2302, sem innleidd var í íslenskan rétt með lögum nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Upplýsingar og leiðbeiningar frá framkvæmdastjórninni geta þar af leiðandi haft þýðingu og leiðbeinandi áhrif við úrlausn álitafna er varða ákvæði laga nr. 95/2018 hér á landi.

Þann 19. mars 2020 gaf framkvæmdastjórn Evrópusambandsins út leiðbeiningar um framkvæmd reglna um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Þar er sérstaklega tekið fram að við mat á því hvort óviðráðanlegar og óvenjulegar aðstæður séu fyrir hendi þurfi að líta til aðstæðna hvers máls fyrir sig. Matið þurfi því að fara fram á „case-by-case basis“.

Við mat á því hvort óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður séu fyrir hendi í skilningi 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 verður að líta heildstætt á hvert mál fyrir sig með hliðsjón af aðstæðum í viðkomandi máli. Gera verður m.a. kröfu um að fyrir liggi annars vegar að viðkomandi aðstæður verði fyrir hendi þegar ferðin verður farin og hins vegar að þær muni, á þeim tíma sem ferðin er farin, hafa veruleg áhrif á framkvæmd ferðarinnar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar. Þá kemur til skoðunar hvenær sóknaraðili telst hafa afpantað ferðina og hvaða aðstæður hafi verið fyrrisjáanlegar á þeim tíma. Jafnframt þarf að líta til þess hvenær sóknaraðili gerði samning um pakkaferð og hvernig aðstæður voru á þeim tíma við mat á því hvort aðstæður sem síðar komi upp kunni að vera óvenjulegar eða óviðráðanlegar í skilningi ákvæðisins. En ljóst er að þegar sóknaraðili ákvað að gera samning um pakkaferð við varnaraðila hafði heimsfaraldur Covid-19 geisað um nokkurt skeið.

Í marsmánuði 2020 birti embætti Landlæknis tilkynningu þess efnis að frá og með 19. mars 2020, yrðu öll lönd og svæði heims skilgreind sem áhættusvæði hvað varðar smitáhættu af Covid-19 sjúkdóminum. Nokkrar breytingar voru gerðar í framhaldinu á skilgreindum áhættusvæðum með þeim hætti að tiltekin lönd voru tekin af framangreindum lista stjórnvalda og sum þeirra jafnvel sett aftur á listann, þá með tilliti til þróunar faraldursins og fjölgun smita á hverjum tíma. Í málinu liggur fyrir að engar breytingar voru gerðar hvað varðar stöðu Grikklands og grísku eyjanna frá 19. mars 2020 og fram að fyrirhuguðu ferðalagi sóknaraðila. Þá liggur fyrir í málinu að embætti Landlæknis birti þann 7. apríl 2021 tilkynningu varðandi ítrekun sóttvarnarlæknis á ráðleggingum gegn ónauðsynlegum ferðalögum til áhættusvæða en þá voru öll lönd og svæði heims nema Grænland skilgreind af sóttvarnarlækni sem áhættusvæði. Í tilkynningunni kom fram að áhættumat sóttvarnarlæknis væri samhljóða áhættumati Sóttvarnarstofnunar Evrópu en í mörgum löndum Evrópu væri smittíðni há eða mjög há með dreifingu á nýjum afbrigðum Covid-19 veirunnar. Þá var jafnframt tiltekið að bólusetning væri enn skammt á veg komin í mörgum ríkjum og því séu ýmsar ferðatakmarkanir í gildi sem og takmarkanir innanlands í flestum löndum sem oft breytist með skömmum fyrirvara. Sóttvarnaryfirvöld höfðu jafnframt bent á að ekki væri víst að bólusetning með Covid-19 bóluefni veiti vörn hjá öllum sem fá bólusetningu. Í málinu liggur fyrir að fyrri greiðslur vegna ferðarinnar voru inntar í byrjun árs 2021 og svo ferðin greidd að fullu í júlímánuði 2021.

Samkvæmt framangreindu hafði legið fyrir í um eitt og hálf ár að áfangastaður sóknaraðila væri skilgreindur sem áhættusvæði. Þá ber jafnframt að líta til þess að alkunna er að þróun faraldursins hefur verið sveiflukennd frá upphafi hans og smittíðni farið upp og niður. Að auki hafi sóttvarnarráðstafanir í faraldrinum tekið miklum breytingum, hvort sem það hafi verið hertar aðgerðir eða tilslakanir. Þrátt fyrir að miklar vonir hafi verið bundnar við virkni og vernd bóluefna, að þá hafi engin vissa verið til staðar um árangur þeirra. Þá er eðli faraldra þannig að þeir eru gjarnan óútreiknanlegir, ásamt því að við megi búast að ýmis afbrigði kunni að koma fram með útbreiddum smitum. Hafi sóknaraðili því mátt vita að aukning gæti orðið á smitum á áfangastað sínum, sem og að aðstæður gætu breyst eftir þróun faraldursins.

Með hliðsjón af öllum atvikum máls, eins og þeim er háttað í þessu tiltekna máli, er það mat kærunefndarinnar að þær aðstæður sem sóknaraðili ber fyrir sig að hafi verið til staðar á þeim tíma er hann afpantaði ferð sína með varnaraðila voru ekki fyrir hendi í skilningi 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018. Þá voru aðstæður ekki ófyrirsjáanlegar.

Ekki lá fyrir við afpöntun sóknaraðila að aðstæður væru þannig við upphaf ferðar og á áfangastað hennar að varnaraðila yrði ófært að framkvæma ferðina með umsömdum hætti vegna óviðráðanlegra og óvenjulegra aðstæðna. Þá hefur ekkert verið lagt fram í málinu varðandi það að varnaraðila hafi ekki verið unnt að framkvæma þá ferð sem sóknaraðili átti bókaða með samnemendum sínum eins og til hafi staðið eða að varnaraðila hafi ekki verið fært að flytja sóknaraðila til og frá Krít. Er því ekki unnt að líta svo á að aðstæður á áfangastað væru óvenjulegar og óviðráðanlegar svo verulega hafi haft áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar í skilningi 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018. Var sóknaraðila því ekki heimilt að afpanta ferðina án greiðslu þóknunar á grundvelli framangreinds ákvæðis.

Samkvæmt 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 getur ferðamaður afpantað pakkaferð áður en ferðin hefst gegn greiðslu sanngjarnrar þóknunar. Í samningi um pakkaferð er heimilt að tilgreina sanngjarna þóknun fyrir afpöntun ferðar sem tekur mið af því hversu löngu fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er og áætluðum tekjumissi skipuleggjanda eða smásala. Fjallað er um afbókanir í 4. gr. ferðaskilmála varnaraðila. Í 6. mgr. 4. gr. þeirra segir að allt fargjald sé óafturkræft ef afbókað sé sjö dögum eða skemur fyrir brottför. Þrátt fyrir að sóknaraðili hafi afpantað ferð sína stuttu fyrir brottför bauð varnaraðili og greiddi sóknaraðila 35% endurgreiðslu kaupverðs sem er umfram það sem samningur aðila kveður á um. Sú þóknun sem varnaraðili fékk fyrir ferð sem afbókuð var með svo skömmum fyrirvara telst vera sanngjörn í skilningi 1. mgr. 15. framangreindra laga.

Er því ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila um fulla endurgreiðslu þeirrar fjárhæðar sem hún greiddi til varnaraðila vegna þjónustu hans.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson