

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkeðinn 9. september 2021 í máli nr. 7/2021

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 26. janúar 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 sér í peningum greiðslu fyrir ferðatengdu þjónustuna, sem greidd var annarsvegar með peningum og hinsvegar með gjafabréfi. Varnaraðili hefur þegar endurgreitt þá greiðslu sem greidd var með peningum. Varnaraðili telur að það sé ekki á sínu færi að endurgreiða gjafabréfið og krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 5. mars 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. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 9. mars 2021. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, bókunarstaðfesting vegna ferðarinnar, afrit af gjafabréfum þeim sem deilt er um í málinu, afrit af skriflegum samskiptum milli málsaðila, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og starfsmanns Samgöngustofu, svo og afrit af ákvörðun Samgöngustofu nr. 42/2020.

Með bréfi, dags. 21. maí 2021, 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 samkvæmt sóknaraðila í umsjón með flugi sóknaraðila og eiginmanns sóknaraðila vegna fyrirhugaðs ferðalags þeirra til Tenerife. Greiðsla fyrir flugið var alls að fjárhæð 139.900 krónur. Sóknaraðili greiddi 100.000 krónur með gjafabréfum til varnaraðila og af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili og eiginmaður hennar hafi greitt eftirstandandi 39.900 krónur með greiðslukorti. Til stóð að fljúga til Tenerife þann 15. júlí 2020 og dvelja þar í tvær vikur þar til flogið yrði frá Tenerife til Keflavíkur þann 29. júlí 2020.

Fluginu var síðar aflýst af hálfu flugfélagsins. Varnaraðili hefur þegar endurgreitt greiðslu að fjárhæð 39.900 krónur vegna ferðarinnar sem greidd var með greiðslukorti. Sóknaraðili hefur fengið gjafabréfin afhent en krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða þau að fullu með peningagreiðslu.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að hún hafi ekki hætt við flugið heldur hafi því verið aflýst. Telur sóknaraðili ekki líklegt að hún og eiginmaður hennar ferðist erlendis næstu árin og telur eðlilegt að fá gjafabréfin endurgreidd. Bendir sóknaraðili á að tekið hafi tvo til þrjá mánuði að fá endurgreidda þá fjárhæð sem greidd var með greiðslukorti og kveðst sóknaraðili ekki hafa í hyggju að bóka aftur ferð hjá varnaraðila.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili bendir á að umþrætt gjafabréf sé útgefið af [...]. Í upphafi hafi sóknaraðili haft í huga að bóka aðra ferð og nýta gjafabréfið í þá ferð. Síðar hafi sóknaraðili ákveðið að hætta við ferðina. Var sóknaraðila afhent gjafabréfið 9. júlí 2020 og var greiðslan endurgreidd þann 7. október 2020.

Varnaraðili kveðst hafa haft samband við starfsmann [...] eftir að honum var tilkynnt um kvörtunina og hafi starfsmaður þar verið hissa á að ekki væri búið að hafa samband við félagið. Bendir varnaraðili á að hann krefjist ekki greiðslu frá [...] nema ferð sé farið. Telur varnaraðili að krafa sóknaraðila sé ekki á forræði varnaraðila.

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 flugferðir til og frá Tenerife hjá flugfélaginu Neos í gegnum varnaraðila. Greiddi sóknaraðili samkvæmt kvörtun 39.900 krónur með greiðslukorti og 100.000 krónur með fjórum gjafabréfum sem afhent voru af [...]. Gjafabréfið mátti nýta sem inneign í öll leiguflug varnaraðila og af gögnum málsins verður ráðið að gjafabréfið hafi verið gefið út af hálfu varnaraðila.

Hlutverk varnaraðila samkvæmt samningi aðila var að tryggja sóknaraðila og eiginmanni sóknaraðila flug frá Keflavík til Tenerife þann 15. júlí 2020 og flug frá Tenerife til Keflavíkur þann 29. júlí 2020. Hlutverk sóknaraðila var að greiða varnaraðila fyrir ferðina sem sóknaraðili gerði með greiðslu að fjárhæð 39.900 krónur og með afhendingu gjafabréfa sem námu greiðslu að fjárhæð 100.000 krónur.

Flugferðirnar sem samið var um voru síðar felldar niður og ljóst varð að varnaraðili gat ekki efnt samninginn samkvæmt efni sínu. Af gögnum málsins verður ráðið að málsaðilar hafi komist að samkomulagi um að varnaraðila bæri að skila sóknaraðila þeim greiðslum sem inntar hafi verið af hendi. Ágreiningur er uppi um eðli greiðslanna og í hverju skil varnaraðila skuli felast.

Samið var um greiðslu fyrir ferðina með gjafabréfum til varnaraðila ásamt greiðslu í peningum, sem þegar hefur verið endurgreidd. Gjafabréfin hafa einnig verið afhent sóknaraðila. Sóknaraðili hefur þar af leiðandi fengið greiðslu sína, sem innt var af hendi til varnaraðila, að fullu til baka. Með hliðsjón af almennum reglum kröfuréttar verður ekki séð að sóknaraðili eigi rétt á greiðslu frá varnaraðila, umfram þá greiðslu sem innt var af hendi til varnaraðila né að sóknaraðili eigi rétt á greiðslu á öðru formi en hann greiddi fyrir ferðina. Er nefndinni því ekki annað fært en að hafna kröfu sóknaraðila.

V

Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson