

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 4. júní 2021 í máli nr. 122/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 29. október 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem keypt var af fyrirtækinu Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu á þeirri fjárhæð sem var greidd til varnaraðila. Varnaraðili hefur hafnað kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 6. nóvember 2020, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust nefndinni 21. nóvember 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, bókunarupplýsingar vegna ferðarinnar ásamt skilmálum varnaraðila, afrit af greiðslu sóknaraðila til varnaraðila að fjárhæð 1.600.000 krónur, staðfesting á endurgreiðslu varnaraðila til sóknaraðila að fjárhæð 644.786 krónur, svo og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila.

Með bréfi, dags. 19. janúar 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili og varnaraðili sömdu um þjónustu varnaraðila við umsjón með ferðalagi sóknaraðila, eiginmanns sóknaraðila, barna þeirra og tengdabarna, alls níu manns, til Balí í Indónesíu. Ferðin átti að hefjast þann 26. júní 2020 með flugi frá Keflavík til London, síðar flugi frá London til Doha og að lokum flugi frá Doha til áfangastaðarins Balí. Innifalið í ferðinni var einnig gisting á áfangastaðnum Balí. Ferðinni átti að ljúka þann 10. júlí 2020 með flugum frá Balí til Doha, frá Doha til Kaupmannahafnar og svo frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur. Heildargreiðsla fyrir ferðina var að fjárhæð 3.141.713 krónur eða 349.000 krónur fyrir hvern einstakling. Varnaraðili krafðist greiðslu að fjárhæð 1.600.000 krónur í staðfestingargjald fyrir hönd hópsins, eða um 178.000 krónur fyrir hvern einstakling, sem greitt var af sóknaraðila þann 27. desember 2019. Eftirstöðvarnar, alls 1.541.713 krónur, átti að greiða fyrir 26. apríl árið 2020, eða tveimur mánuðum fyrir brottför.

Sóknaraðili afpantaði ferðina þann 19. apríl 2020 með vísan til þeirrar óvissu sem hafði skapast vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Krafðist sóknaraðili endurgreiðslu staðfestingargjaldsins. Varnaraðili hefur endurgreitt sóknaraðila 644.786 krónur en sóknaraðili krefst endurgreiðslu að fullu. Kveðst sóknaraðili tilbúin að greiða sanngjarna þóknun fyrir þjónustu varnaraðila en telur að eftirstöðvar staðfestingargjaldsins, að fjárhæð 955.214 krónur, sé ekki sanngjörn þóknun. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjóarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að ekki hafi verið um annað að ræða en að hætta við ferðina vegna þeirrar hættu sem hefði fylgt ferðalaginu. Kveðst sóknaraðili hafa fengið þau svör frá varnaraðila að sóknaraðili muni aðeins eiga rétt á fullri endurgreiðslu ef ferðin yrði fullgreidd og að enn yrði mælt gegn ferðalögum tveimur vikum fyrir brottför. Valið hafi staðið um að greiða varnaraðila 3.141.713 krónur fyrir ferð, sem vitað var að yrði ekki farin, eða afbóka ferðina. Taldi sóknaraðili ekki réttlætjanlegt að greiða þessa fjárhæð upp á von og óvon um að hún verði endurgreidd. Telur sóknaraðili óeðlilegt að ætlast sé til þess að kaupendur taki annað hvort áhættu með líf sitt og nánna fjölskyldumeðlima, eða taki áhættu á að tapa verulegum fjárhæðum.

Sóknaraðili telur það afar sérkennilegt að varnaraðili hafi þegar verið búinn að leggja út fyrir ferðinni í heild svo löngu fyrir brottför. Efast sóknaraðili um að þær forsendur sem eru að baki þeirri upphæð, sem varnaraðili vill halda eftir, séu réttar. Að sögn varnaraðila hafði þegar verið búið að greiða fyrir öll flug og gistingu meira en þremur mánuðum fyrir brottför en sóknaraðili kveðst ekki hafa fengið staðfestingu á því að varnaraðili hafi greitt þessa fjárhæð. Þá telur sóknaraðili óeðlilegt að staðfestingargjaldið hafi verið rúmlega helmingur heildargreiðslu fyrir ferðina.

3.2. Sjóarmið varnaraðila

Varnaraðili bendir á að málið sé sambærilegt máli nefndarinnar nr. 43/2020 þar sem ekki hafi verið fallist á endurgreiðslu. Telur varnaraðili ekki ástæðu til að senda inn frekari andsvör „enda um hér um bil nákvæmlega eins mál að ræða“.

IV

Niðurstaða

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

Sóknaraðili gerði samning við varnaraðila, fyrir eigin hönd og fyrir hönd samferðamanna sinna, þ.e. eiginmanns sóknaraðila, barna þeirra og tengdabarna, alls níu einstaklinga, um umsjón varnaraðila með framkvæmd ferðar sóknaraðila og samferðamanna sóknaraðila til Balí í Indónesíu frá 26. júní 2020 til 10. júlí 2020. Sóknaraðili greiddi staðfestingargjald fyrir ferðina þann 27. desember árið 2019 fyrir hönd hópsins sem var alls að fjárhæð 1.600.000 krónur.

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 og samferðamenn sóknaraðila óskuðu eftir og greiddu fyrir ferðatengda þjónustu varnaraðila sem fólst í flutningi farþega og gistingu. Sú þjónusta sem sóknaraðili og varnaraðili sömdu um með greiðslu staðfestingargjaldsins 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 afþöntun ferðar sem tekur mið af því hversu löngu fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er og áætluðum tekjumissis skipuleggjanda eða smásala. Ef ekki er samið um staðlaða þóknun í samningi skal þóknunin samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins svara til tekjumissis skipuleggjanda eða smásala. Í 3. mgr. 15. gr. er undantekning frá meginreglunni í 1. mgr. en þar segir að skipuleggjandi eða smásali á ekki rétt á greiðslu þóknunar ef afþöntun 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. Skipuleggjanda eða smásala ber að endurgreiða ferðamanni greiðslur innan 14 daga frá afpöntun.

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 farsóttar 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 óviðráðanlegar og ófyrirsjáanlegar aðstæður í skilningi ákvæðisins.

Í 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 er ekki mælt fyrir um ákveðið tímamark sem miða ber við þegar metið er hvort heimilt sé að afpanta ferð án þóknunar á grundvelli ákvæðisins. Til þess að óvenjulegar og ófyrirsjáanlegar aðstæður teljist vera fyrir hendi í skilningi ákvæðisins verður að gera kröfu um að fyrir liggja annarsvegar við afpöntun 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.

Sóknaraðili afpantaði ferðina fyrir hönd hópsins þann 19. apríl 2020 þegar um tveir mánuðir og sjö dagar voru þar til ferðin átti að hefjast. Við mat á því hvort skilyrði 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 hafi verið uppfyllt verður að líta til þeirra aðstæðna sem voru fyrir hendi þann 19. apríl 2020, þegar samningssambandi málsaðila lauk með afpöntun sóknaraðila á ferðinni. Í ferðinni fólust þrjár flugferðir til að komast á áfangastað og átti að ferðast sömu leið til baka. Ekki liggur annað fyrir en að öll flugin hafi verið á áætlun þann 19. apríl 2020. Ýmsar ferðatakmarkanir voru í gildi um allan heim þann dag en ekki lá fyrir hvort takmarkanirnar yrðu afnumdar eða framlengdar á næstu vikum.

Þegar langt er í upphafsdag ferðar getur verið erfiðleikum háð að slá því föstu hverjar aðstæður muni raunverulega verða á áætluðum upphafsdegi ferðarinnar enda geta aðstæður breyst hratt. Ekki verður því litið svo á að fyrir hafi legið, þann 19. apríl 2020, að þær óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæður sem höfðu skapast vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins, hefðu haft áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar þann 26. júní 2020. Undantekningarákvæði 3. mgr. 15. gr. á því ekki við í málinu.

Verður því að líta svo á að um afpöntun pakkaferðarinnar fari eftir ákvæði 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 þegar sóknaraðili afpantaði ferðina þann 19. apríl 2020. Samkvæmt ákvæðinu getur ferðamaður afpantað pakkaferð áður en ferðin hefst gegn greiðslu sanngjarnrar þóknunar sem tilgreind er í samningi um pakkaferð. Fjárhæð þóknunarinnar þarf að taka mið af því hversu löngum tíma fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er og áætluðum tekjumissi skipuleggjanda. Þóknunin þarf að vera sanngjörn og réttlæt看leg með hliðsjón af möguleika seljanda til að takmarka tjón sitt.

Í pakkaferðasamningi málsaðila er greint frá skilmálum varnaraðila þar sem fram kemur að til þess að staðfesta ferð þurfi að „greiða innborgun á ferð sem er ekki endurgreidd ef ferð er afbókun. [...]“. Staðfestingargjaldið sem sóknaraðila og samferðamönnum var gert að greiða samkvæmt pakkaferðasamningnum var alls að fjárhæð 1.600.000 krónur, en eftir endurgreiðslu varnaraðila að fjárhæð 644.786 krónur er staðfestingargjaldið nú að fjárhæð 955.214 krónur eða um 30,4% af heildargreiðslu fyrir ferðina.

Við meðferð málsins hefur varnaraðili veitt þær upplýsingar að ákvörðun þóknunar taki mið af þeim staðfestingargjöldum sem varnaraðili varð að greiða vegna ferðarinnar. Þá hefur varnaraðili lagt fram gögn sem sýna fram á þau gjöld sem liggja að baki ákvörðun sanngjarnrar þóknunar.

Af þeim gögnum sem liggja fyrir í málinu verður ekki annað séð en að fyrirfram ákveðin þóknun varnaraðila hafi verið sanngjörn, tekið mið af því hve löngu fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er og áætluðum tekjumissi varnaraðila, sbr. 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018.

Samningur var gerður af hálfu sóknaraðila, fyrir eigin hönd og fyrir hönd samferðamanna sinna, við varnaraðila um greiðslu staðfestingargjalds fyrir ferðina, sem greitt var þann 27. desember 2019. Samið var um að lokagreiðsla ætti að berast vegna ferðarinnar þann 26. apríl 2020. Meginreglan er sú að gerða samninga ber að halda. Ekki hefur verið sýnt fram á að sú undantekning sem mælt er fyrir um í 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 eigi við í málinu. Þá hefur ekki verið sýnt fram á að umsamin þóknun varnaraðila samkvæmt meginreglu 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 hafi verið ósanngjörn. Kærunefndinni er 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