

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 11. júlí 2023 í máli nr. 101/2022

Kærunefndina skipa í þessu máli lögmennirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 12. nóvember 2022 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 að fjárhæð 197.001 krónu auk afhendingar á kvittunum vegna greiðslna. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 21. nóvember 2022, 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 7. desember 2022. Sóknaraðili lagði fram athugasemdir við andsvörum varnaraðila 13. desember 2022. Nefndinni bárust ekki athugasemdir frá varnaraðila. Undir meðferð málsins veitti sóknaraðili kærunefndinni þær upplýsingar að endanleg krafa hennar á hendur varnaraðila væri að fjárhæð 77.301 króna þar sem sóknaraðila láðist að draga frá kostnað vegna nýttar hótलगistingar að fjárhæð 119.700 krónur í upphaflegu kröfu sinni.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, staðfesting á greiðslu, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, afrit af skilmálum varnaraðila, upplýsingar frá sóknaraðila, dags. 16. ágúst 2022, sundurliðun sóknaraðila á kröfu sinni og staðfesting varnaraðila á endurgreiðslu.

Með bréfi, dags. 3. júlí 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili greiddi varnaraðila 650.983 krónur þann 14. maí 2022 fyrir ferðapjónustu sem átti að fela í sér umsjón varnaraðila með ferð sóknaraðila og barns hennar sem nefndist „[...]“ dagana 15. til 22. júlí 2022. Innifalið í hinni keyptu þjónustu var hótलगisting í sex nætur með morgunmat, tveggja daga ferð um [...] sem og skoðun íshella, dagsferð um [...], ferð í [...], hestaferð, dagsferð um [...], fararstjórn auk ferða til og frá Keflavíkurflugvelli. Með í för voru einnig þrjú samferðamenn sóknaraðila sem bókuðu sömu ferðapjónustu og á sama ferðatímabili.

Sóknaraðili og barn hennar komu til Íslands 14. júlí 2022. Tæpum sólarhring síðar hafði sóknaraðili samband við varnaraðila og upplýsti hann að hún hefði greinst með COVID-19 sjúkdóminn. Í ljósi þessa taldi sóknaraðili sjálf þörf á því að hún myndi sæta einangrun. Óskaði sóknaraðili því eftir ókeypis afpöntun allra þátta ferðarinnar sem ekki voru þá hafnir, að undanskildri ferð frá Keflavíkurflugvelli 14. júlí 2022 og hótलगistingu í sex nætur í [...]. Sóknaraðili vísar til þess að endurgreiðsla

hafi ekki borist þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir hennar. Endanleg kröfugerð sóknaraðila er aðallega sú að varnaraðili endurgreiði henni 77.301 krónu. Varnaraðili ber því við að hafa endurgreitt sóknaraðila 242.857 krónur umfram skyldu og hafnar frekari endurgreiðslu.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að hún hafi flogið til Íslands 14. júlí 2022. Þá hafi krafa um framvísun neikvæðs PCR prófs fyrir flug verið afnumin og hafi sýnatöku vegna COVID-19 sjúkdómsins verið hætt á landamærum. Hafi sóknaraðili hins vegar farið að finna fyrir einkennum sjúkdómsins og greinst með hann 15. júlí 2022. Í kjölfarið hafi sóknaraðili tekið þá ákvörðun að einangra sig og barn sitt á hóteli þeirra í [...].

Sóknaraðili kveðst hafa haft samband við varnaraðila að morgni 15. júlí 2022 og óskað eftir því að afpanta allar skipulagðar ferðir á ferðatímabilinu að undanskildri ferð frá Keflavíkurflugvelli til [...] 14. júlí 2022 og hótulgistingu í sex nætur.

Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili ekki endurgreitt henni þrátt fyrir ítrekaðar beiðnir þess efnis. Hafi varnaraðili borið fyrir sig ákvæði skilmála sinna sem kveði á um að ekki sé unnt að breyta bókun ferðar þegar innan við 24 klukkustundir eru þangað til ferð hefst. Sóknaraðili bendir á í þessu samhengi á ákvæði skilmála varnaraðila um afpantanir vegna COVID-19 sjúkdómsins en þar sé kveðið á um fulla endurgreiðslu án nokkurra tímamarka. Þá vísar sóknaraðili jafnframt til þess að varnaraðili hafi endurgreitt einum af samferðamönnum hennar að hluta kaupverðs vegna afpöntunar á tilteknum þáttum ferðapjónustunnar.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa reynt ítrekað að ná fram rétti sínum gagnvart varnaraðila án árangurs. Ágreiningur standi enn um afpöntun sóknaraðila og fjárhæð endurgreiðslu. Endanleg kröfugerð sóknaraðila í málinu er sú að varnaraðila beri að endurgreiða henni 77.301 krónu. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili afhendi henni kvittanir vegna greiðslna.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að ágreiningur aðila hafi farið í gegnum tvær endurkröfur hjá kortafyrirtæki sóknaraðila og hafi bæði málin fallið varnaraðila í hag. Þá hafi verið fjallað um málið hjá Evrópsku neytendaaðstoðinni (ECC) í Danmörku.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili og barn hennar hafi komið til landsins 14. júlí 2022 og greinst með COVID-19 sjúkdóminn degi síðar. Að mati varnaraðila séu skilmálar hans um breytingar eða afpantanir skýrir. Í ákvæði 6.5.1. þeirra segi: „*[i]f required, we can change or rearrange your booking but costs can change accordingly with your new details, depending on hotel rates, car rentals etc. In that case we will either notify you about the increased costs or refund you the difference. No changes can be made within 24 hours of arrival.*“ Þá segi í ákvæði 6.5.4 eftirfarandi: „*Cancellations of All-In-One Holiday Packages and Self Drives are possible up until 24 hours before flight arrival time in Iceland. In case of such cancellations, you will receive a full refund. Cancellations requested within 24 hours of arrival are not eligible to any refund.*“ Þá vísar varnaraðili til þess að þegar komi aðstæður sem þessar sé alltaf reynt að endurgreiða kaupanda eins mikið og unnt sé.

Í skilmálum varnaraðila sé einnig að finna sérstakan kafla sem varði afpöntun og breytingu á bókun vegna COVID-19 sjúkdómsins. Þau ákvæði eigi hins vegar ekki

við í málinu þar sem sóknaraðili greindist ekki með sjúkdóminn við komu sína til landsins en það sé áskilið ef umrædd ákvæði eigi að gilda. Í ákvæði 7.1.1 skilmálanna segi að: „*[i]f you place a booking on [...] but test positive on arrival to Iceland or if your flight to Iceland is canceled due to COVID-19, you will get a full refund. Alternatively, you can choose to reschedule your trip to another date.*“ Ennfremur komi fram í ákvæði 7.1.2 að: „*[i]n order to get the full refund, if you test positive on arrival, please contact us via email with your booking details and your test result within 4 hours after you receive the test result.*“

Varnaraðili kveðst hafa gert undantekningu í máli þessu og endurgreitt sóknaraðila þá fjármuni sem varnaraðili hafi getað fengið endurgreitt frá sínum viðsemjendum. Það hafi varnaraðili gert umfram skyldu sína. Varnaraðili vísar til þess að í framlögðum útreikningnum sóknaraðila sé að finna upptalningu á þáttum ferðar sem ekki hafi verið unnt að endurgreiða henni vegna fyrirvara í samningnum. Þá hafi kostnaður vegna hótulgistingar ekki verið endurgreiddur þar sem sóknaraðili hafi nýtt sér hana alla á ferðatímabilinu.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sóknaraðila kemur fram að hún kannist ekki við hafa gert endurkröfu á hendur varnaraðila í gegnum greiðslukortafyrirtæki sitt. Krefst sóknaraðila þess að varnaraðili skýri þessa fullyrðingu sína nánar. Sóknaraðili kveðst hafa leitað til ECC í Danmörku vegna málsins. Hafi henni verið ráðlagt af samtökunum á að bera ágreining aðila undir kærufund vöru- og þjónustukaupa.

Sóknaraðili kveðst ekki vera sammála túlkun varnaraðila á ákvæðum skilmála hans og telur sig eiga rétt á fullri endurgreiðslu. Vísar sóknaraðili til ákvæða 7.2 í skilmálunum þessu til stuðnings. Þar segi: „*[...] offers free cancellation of day tours, bundle discount deals, multi-day tours, and car rentals with 24-hour notice.*“ Þá telji sóknaraðili að ef sú regla eigi ekki við skuli gilda ákvæði skilmála varnaraðila um afpantanir og breytingar vegna COVID-19. Sóknaraðili vísar einnig til eftirfarandi ákvæða skilmálanna:

„7.2.1 You can cancel your booking with [...] up to 24 hours before departure and receive a full refund. This can be done via the ‘Edit Booking’ button in your electronic voucher email. If you can not cancel or modify your booking, the time to do so has expired. If you can not cancel or modify your booking even though you still have enough advance notice, you can send a cancellation request via email to [...].

7.2.2 In case of partial cancellations, such as an activity portion of a multi-day tour getting canceled by the operator, or a tour layout being changed due to weather conditions or other unforeseen circumstances, a partial refund is due. If an activity is changed, the price difference between activities will be refunded, or a percentage stated by the tour operator as the standard refund due to changes in the program of the tour.“

Sóknaraðili bendir einnig á að þeir skilmálar varnaraðila sem hann lagði fram með andsvörum sínum séu ekki þeir sömu og séu að finna á heimasíðu varnaraðila.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi veitt misvísandi upplýsingar til viðskiptavina sinna og yfirvalda.

Sóknaraðili andmælir fullyrðingu varnaraðila þess efnis að varnaraðili hafi endurgreitt sóknaraðila hluta af kaupverði ferðar umfram skyldu. Sóknaraðili kveðst til að mynda hafa haft samband beint við fyrirtækið [...] með tölvupósti þann 15. júlí 2022 sem hafi veitt henni þær upplýsingar að fyrirtækið hefði móttækið beiðni sóknaraðila um afpöntun fyrirhugaðrar hestaferðar 16. júlí 2022, með 24 klukkustunda fyrirvara.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi með tölvupósti 17. júlí 2022 staðfest afpöntun sóknaraðila á svokallaðri „*Luxurious Private Transfer to Keflavik Airport*“ þann 22. júlí 2022. Hafi þó engin endurgreiðsla vegna þessa hluta ferðapjónustunnar borist sóknaraðila.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili kveðst hafa endurgreitt alls 242.857 krónur með bakfærslu á greiðslukort sem endar á tölustöfunum 9396. Það greiðslukort sem sóknaraðili greiddi varnaraðila með endi hins vegar á 2499 og vísi sóknaraðili í þessu tilliti til tveggja framlagðra greiðslukvittana dags. 14. maí 2022. Eftir ítrekaðir beiðnir sóknaraðila hafi varnaraðili sent henni sundurliðun á endurgreiðslunni. Hafi sundurliðunin verið eftirfarandi; 39.420 krónur vegna „[...]“, 49.637 krónur vegna „[...]“, 126.000 krónur vegna „[...]“ og 27.800 krónur vegna „[...]“. Sóknaraðili telur að fyrrnefnd fjárhæð endurgreiðslu sé lægri en kaupverð þeirra hluta ferðapjónustunnar sem afpantaðir voru.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa verið ítrekað í sambandi við varnaraðila í kjölfar afpöntunar á hluta ferðapjónustunnar, bæði í gegnum tölvupóst og með símtölum. Hafi sóknaraðili verið í samskiptum við nokkra starfsmenn varnaraðila og telur sig hafa fengið misvísandi og rangar upplýsingar frá þeim öllum. Að sögn sóknaraðila hafi þetta reynst afar krefjandi fyrir hana.

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 greiddi varnaraðila 650.983 krónur þann 14. maí 2022 fyrir ferðapjónustu sem átti að fela í sér umsjón varnaraðila með ferð sóknaraðila og barns hennar sem nefndist „[...]“ dagana 15. til 22. júlí 2022. Innifalið í hinni keyptu þjónustu var hótélgesting í sex nætur með morgunmat, ýmsar ferðir ásamt fararstjórn og flutningur til og frá flugvelli. Með í för voru einnig þrír samferðamenn sóknaraðila sem bókuðu sömu ferðapjónustu og á sama ferðatímabili.

Sóknaraðili kom til landsins að morgni 14. júlí 2022 og greindist með COVID-19 sjúkdóminn degi síðar. Þann dag, sama dag og pakkaferðin skyldi hefjast, óskaði sóknaraðili eftir að afpanta þá þætti ferðarinnar sem ekki voru þá hafnir, að undanskildri ferð frá Keflavíkflugvelli til [...] 14. júlí 2022 og hótélgestingu í sex nætur. Í málinu liggur fyrir að varnaraðili hefur þegar endurgreitt sóknaraðila 242.857 krónur. Telur sóknaraðili að varnaraðila beri að endurgreiða henni til viðbótar 77.301 krónu. Varnaraðili kveðst hafa endurgreitt sóknaraðila umfram skyldu sína og hafnar frekari endurgreiðslu.

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. Sóknaraðili óskaði eftir og greiddi fyrir ferðatengda þjónustu varnaraðila sem fólst í flutningi farþega, gistingu og aðra ferðatengda þjónustu í skilningi a., b. og d. 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 tekjumissi skipuleggjanda eða smásala. Samkvæmt 5. mgr. ber skipuleggjanda eða smásala að endurgreiða ferðamanni greiðslur innan 14 daga frá afpöntun.

Í skilmálum varnaraðila er að finna ákvæði er varða afpantanir í tengslum við COVID-19 faraldurinn. Eru þau svohljóðandi:

„7.1.1 If you place a booking on [...] but test positive on arrival to Iceland or if your flight to Iceland is canceled due to COVID-19, you will get a full refund. Alternatively, you can choose to reschedule your trip to another date.

7.1.2 In order to get the full refund, if you test positive on arrival, please contact us via email with your booking details and your test result within 4 hours after you receive the test result.“

Samkvæmt framlögðum skriflegum samskiptum aðila hafnaði varnaraðili sóknaraðila um fulla endurgreiðslu á grundvelli þessara ákvæða skilmála hans þar sem sóknaraðili greindist ekki með COVID-19 sjúkdóminn við komu sína til landsins heldur degi síðar. Í málinu liggur fyrir að skimun vegna sjúkdómsins hafði verið hætt á landamærunum þegar sóknaraðili kom til landsins að morgni 14. júlí 2022. Þá er óumdeilt að sóknaraðili greindist með sjúkdóminn tæpum sólarhring síðar og tilkynnti varnaraðila um það í kjölfarið. Verður því að fallast á með varnaraðila að skilyrðum fyrir fullri endurgreiðslu á grundvelli þessara ákvæða hafi ekki verið uppfyllt í málinu enda er ekki unnt að líta svo á að smit sóknaraðila hafi verið staðfest við komu hennar til landsins.

Sú ferðabjónusta sem sóknaraðili festi kaup á af varnaraðila var svokölluð „All-In-One Holiday Packages“ samkvæmt skilmálum varnaraðila. Um breytingar og afpantanir á slíkri þjónustu er fjallað um í eftirfarandi ákvæðum þeirra:

„6.5 Changes and Cancellations of All-In-One Holiday Packages and Self Drives

6.5.1 If required, we can change or rearrange your booking but costs can change accordingly with your new details, depending on hotel rates, car rentals etc. In that case we will either notify you about the increased costs or refund you the difference. No changes can be made within 24 hours of arrival.

6.5.4 Cancellations of All-In-One Holiday Packages and Self Drives are possible up until 24 hours before flight arrival time in Iceland. In case of such cancellations, you will receive a full refund. Cancellations requested within 24 hours of arrival are not eligible to any refund.“

Þá er ennfremur fjallað um fría afpöntun á framangreindri ferðaþjónustu í eftirfarandi ákvæðum kafla 7.5 í skilmálunum:

„7.5.1 You can cancel your All-In-One Self Drive or Holiday package arranged by [...] up to 24 hours before your scheduled flight's arrival and receive a full refund. No refund is issued if there are less than 24 hours to your flight arrival time in Iceland.

7.5.3 It is not possible to cancel or alter any individual services within a package within 24 hours of your scheduled flight's arrival. Please note that this includes reducing the number of participants within a self-drive tour or a package.“

Framangreind ákvæði um endurgreiðslur vegna afpantana og breytinga eru að mati kærunefndarinnar skýr og án nokkurs fyrirvara um endurgreiðslu þegar skilyrðið um tímamark afpöntunar er uppfyllt. Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili afpantaði hluta þjónustunnar þann sama dag og hún átti að hefjast. Þá er óumdeilt að sóknaraðili hefur þegar endurgreitt sóknaraðila 242.857 krónur þrátt fyrir að afpöntun sóknaraðila hafi borist varnaraðila innan 24 klukkustunda frá upphafi þjónustunnar. Verður ekki talið að sóknaraðili eigi rétt á frekari endurgreiðslu úr hendi varnaraðila og er kröfu sóknaraðila þess efnis því hafnað.

Sóknaraðili gerir jafnframt þá kröfu að varnaraðili afhendi kvittanir vegna greiðslna. Sú krafa er ekki rökstudd nánar og því óljóst hvaða kvittanir sóknaraðili óskar afhendingar á. Hefur kærunefndin því ekki forsendur til að fjalla um þessa kröfu sóknaraðila.

V

Úrskurðarorð

Kröfum sóknaraðila X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson