

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 14. ágúst 2020 í máli nr. 11/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 30. mars 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 sóknaraðili og eiginmaður hennar, Y, festu kaup á af fyrirtækinu Z, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða henni að fullu þá fjárhæð sem greidd var fyrir ferðatengdu þjónustuna. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 28. apríl 2020, 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 12. maí 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, upplýsingar um ferðatilhögun vegna þjónustunnar, tilkynningar frá varnaraðila og skrifleg samskipti við varnaraðila.

Með bréfi, dags. 22. maí 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili hafði samband við varnaraðila þann 22. janúar 2020 vegna fyrirhugaðra kaupa á ferðatengdri þjónustu. Í þjónustunni fólst skipulag og umsjón varnaraðila með ferðalagi sem sóknaraðili hugðist fara í ásamt eiginmanni sínum. Samningur komst á milli aðila og greiddi sóknaraðili alls 436.692 krónur fyrir þjónustuna. Ferðalagið átti að hefjast þann 14. mars 2020 með flugi frá Keflavík til Tenerife og ljúka þann 24. mars 2020 með flugi frá Tenerife til Keflavíkur. Fyrir þjónustuna greiddi sóknaraðili alls 436.692 krónur.

Ferðin hófst samkvæmt áætlun með flugi til Tenerife laugardaginn 14. mars. Síðar sama dag, þegar sóknaraðili var komin á áfangastað, barst henni tilkynning frá varnaraðila um að íslensk stjórnvöld hefðu gefið út ráðleggingar til Íslendinga erlendis að íhuga að flýta heimför vegna útbreiðslu sjúkdómsins COVID-19. Sama kvöld tilkynntu yfirvöld á Spáni um útgöngubann í landinu frá 16. mars til 28. mars 2020. Þann 15. mars barst sóknaraðila tölvupóstur frá varnaraðila með fyrirspurn um áhuga á að flýta heimferð vegna aðstæðna. Voru viðskiptavinir varnaraðila beðnir um að láta vita fyrir kl. 14. degi síðar ef vilji stæði til að flýta heimferð. Þann 16. mars sendi varnaraðili tölvupóst til sóknaraðila og annarra viðskiptavina sinna þar sem fram kom að yfirgnæfandi meirihluti farþega hafi tilkynnt varnaraðila að þeir hafi viljað flýta heimferð. Varnaraðili hafi því

tekið flugvélar á leigu til þess að geta flýtt heimför frá Tenerife. Þá kom fram í tölvupóstinum að þeir farþegar sem áttu „bókað flug þann 24. mars haf[i] nú verið endurbókaðir á nýtt flug á morgun, 17. mars.“ Þá segir einnig: „Við biðjum ykkur vinsamlegast um að svara þessum tölvupósti um hæl og staðfesta þar með að þið þiggið þetta nýja heimflug og samþykkið samkomulag um lok pakkaferðar sem fylgir hér í viðhengi.“

Sóknaraðili mótmælti fyrirhugaðri breytingu á heimferð en samþykkti að endingu boð varnaraðila. Flug sóknaraðili til Keflavíkur frá Tenerife þann 17. mars 2020 í stað 24. mars 2020.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að sóknaraðili, eiginmaður hennar og vinahjón þeirra hafi verið í sambandi við varnaraðila í aðdraganda ferðarinnar allt þar til þann 13. mars, þar sem þau höfðu áhyggjur af því hvort óhætt væri að fara vegna útbreiðslu COVID-19. Sóknaraðili telur að varnaraðila hafi verið að fullu kunnugt um ástandið á Tenerife vegna COVID-19 í aðdraganda ferðarinnar en varnaraðili hafi samt sem áður hvatt hana til að fara í ferðina.

Sóknaraðili kveðst ekki hafa svarað póstum frá varnaraðila með boði um flýtta heimferð þar sem hún hafi verið nýkomin til Tenerife og ekki viljað fara heim. Varnaraðili hafi hins vegar hringt í sóknaraðila þann 16. mars og tilkynnt henni að búið væri að bóka flug fyrir sóknaraðila og eiginmann hennar til Íslands daginn eftir. Sóknaraðili kveðst hafa tilkynnt varnaraðila að hún vildi ekki nýta sér ferðina heim en varnaraðili hafi sagt að ef sóknaraðili samþykki ekki breytinguna yrðu sóknaraðili og eiginmaður hennar á eigin vegum og varnaraðili gæti ekki ábyrgst að þau kæmust heim. Sóknaraðili segist hafa mótmælt þessu en jafnframt sagt að hún myndi taka flugið heim.

Eftir símtalið kveðst sóknaraðili hafa séð póst frá varnaraðila þar sem var að finna viðhengi um lok pakkaferðar. Í bréfinu kom fram að varnaraðili hafi ákveðið að leigja flugvélar til að gefa viðskiptavinum sínum tækifæri til að flýta heimför sinni frá því sem áður var ákveðið og ljúka þar með pakkaferð sinni. Þá segir að „[í] þessu samkomulagi felst að viðskiptavinur getur flýtt heimför án kostnaðar fyrir hann en jafnframt samþykkir viðskiptavinurinn að hann muni ekki gera neinar frekari kröfur á hendur ferðaskrifstofunni vegna ferðarinnar, sem dæmi vegna styttingar hennar. Tekið skal fram að sá viðskiptavinur sem nýtir sér þessa breyttu ferðatilhögun, sem ferðaskrifstofan hefur skipulagt, hefur þar með samþykkt þetta samkomulag“.

Sóknaraðili telur að varnaraðila hafi verið óheimilt að enda ferðina á fjórða degi og jafnframt lýsa því yfir að farþegar geti ekki krafist bóta úr hendi varnaraðila ef þeir samþykki breytta ferðatilhögun. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða henni og eiginmanni hennar að fullu fyrir ferðina, alls 436.692 krónur.

3.2. Andsvör varnaraðila

Í andsvörum varnaraðila kemur fram að engar hömlur hafi ríkt á flugumferð eða farþegaflutningum milli Íslands og Spánar þegar ferðin var seld og farin. Sama dag og ferðin hófst voru tilmæli yfirvalda, sem hvöttu Íslendinga á ferðalagi erlendis að íhuga að flýta heimför, birt á vefsíðu Stjórnarráðsins. Þann dag var einnig lýst yfir neyðarástandi á Spáni vegna COVID-19 ásamt tilkynningu um að útgöngubann tæki gildi á Spáni skömmu síðar. Varnaraðili segir ljóst að aðstæður hafi breyst hratt frá brottfarardegi og í kjölfarið hafi orðið atvik sem hvorki varnaraðili né nokkur annar hafi getað séð fyrir áður en ferðin var farin.

Á grundvelli ákvörðunar Samkeppniseftirlitsins nr. 12/2020, sem heimilaði samstarf ferðaskrifstofa vegna ástandsins sem ríkti vegna COVID-19, fundaði varnaraðili með Ferðamálastofu, Neytendastofu og Utanríkisráðuneytinu ásamt ferðaskrifstofunum Heimferðum og Ferðaskrifstofu Íslands. Meginumfjöllunarefni fundarins varðaði óskir nær allra farþega sem staddir voru í pakkaferðum á Gran Canaria og Tenerife um að flýta heimför. Í kjölfarið ákváðu ferðaskrifstofurnar að sameinast um að leigja flugvélar og bjóða viðskiptavinum sínum að flýta heimferð án aukins kostnaðar. Mikill kostnaður hafi fylgt þessum aðgerðum og var talið mikilvægt að ferðaskrifstofum gæfist tækifæri til að ná fram eins miklu hagræði við brottflutning og þeim væri framast kostur.

Sóknaraðila var send tilkynning þann 15. mars um að til boða stæði að flýta heimför og ljúka þar með pakkaferðinni án aukins kostnaðar. Jafnframt fælist í því samþykki á að ekki yrðu gerðar frekari kröfur á hendur varnaraðila vegna ferðarinnar. Varnaraðili telur að um eðlilega og sanngjarna niðurstöðu hafi verið að ræða gagnvart báðum aðilum. Varnaraðili bendir á að viðskiptavinir hafi ekki verið tilneyddir til að fljúga heim fyrr en áætlað var en þeim hafi réttilega verið tilkynnt að hugsanlega yrði ekki hægt að tryggja heimför á tilsettum tíma af óviðráðanlegum ástæðum. Varnaraðili hafi ekki tekið einhliða ákvörðun um að stytta eða breyta ferðinni. Sóknaraðili hafi á eigin ábyrgð samþykkt að ganga að samkomulagi við varnaraðila og um leið samþykkt að gera ekki frekari kröfur á hendur varnaraðila.

Ákvarðanir varnaraðila um brottflutning farþega byggðu að sögn varnaraðila á lögum nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun, en varnaraðili bendir á að ákvæði laganna taki ekki beinum orðum á þeim ófyrirséðu og einstöku aðstæðum sem bæði ferðaskrifstofur og viðskiptavinir þeirra hafi staðið frammi fyrir. Ef sóknaraðili hefði kosið að vera áfram á Tenerife og ómögulegt hefði verið að fljúga frá Tenerife til Íslands á tilsettum tíma hefði varnaraðila borið að tryggja sóknaraðila gistingu í allt að þrjár nætur samkvæmt 2. mgr. 19. gr. laga nr. 95/2018. Eftir þann tíma hefði sóknaraðili getað orðið innlyksa á Tenerife á eigin forsendum með tilheyrandi kostnaði og áhættu um ófyrirséðan tíma.

Varnaraðili telur að sóknaraðili eigi ekki rétt á afslætti, skaðabótum eða endurgreiðslu samkvæmt lögum nr. 95/2018 enda hafi tilboð varnaraðila ekki falið í sér vanefnd á samningi aðila um pakkaferð.

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 og eiginmaður hennar greiddu alls 436.692 krónur til varnaraðila vegna ferðar sem þau hugðust fara í frá 14. til 24. mars 2020. Í ferðinni fólst flug til Tenerife frá Keflavík, hótलगisting fyrir tvo á Tenerife í tíu nætur og flug frá Tenerife til Keflavíkur. Sóknaraðili og eiginmaður hennar flugu frá Keflavík til Tenerife þann 14. mars 2020. Sama dag gáfu íslensk stjórnvöld út ráðleggingar til Íslendinga erlendis að íhuga að flýta heimför vegna útbreiðslu sjúkdómsins COVID-19. Yfirvöld á Spáni tilkynntu einnig sama dag um að útgöngubann tæki gildi í landinu frá 16. til 28. mars 2020.

Varnaraðili bauð viðskiptavinum sínum að flýta heimferð og var sóknaraðila boðið flug til Íslands þann 17. mars 2020, eftir þrjár nætur á Tenerife og sjö dögum fyrir áætlaða brottför. Í bréfi frá varnaraðila kom fram að ef viðskiptavinir nýttu sér boð varnaraðila gætu þeir ekki gert frekari kröfur á hendur varnaraðila. Sóknaraðili kveðst hafa samþykkt

heimferð þann 17. mars 2020 eftir nokkur mótmæli sökum þess að varnaraðili sagðist ekki geta tryggt að þau kæmst til Íslands 24. mars 2020.

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 lögunum 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 farþega og gistingu 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. Varnaraðili telst seljandi pakkaferðar í skilningi laganna og bar því sem skipuleggjandi ábyrgð á réttri framkvæmd ferðarinnar.

Samkvæmt 3. gr. laga nr. 95/2018 er heimilt að víkja frá ákvæðum laganna til hagsbóta fyrir ferðamenn. Í ákvæðinu felst einnig að óheimilt er að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru óhagstæðari fyrir ferðamann en leiðir af ákvæðum laganna. Samkvæmt 1. mgr. 13. gr. laganna er skipuleggjanda eða smásala ekki heimilt að gera breytingu á samningi um pakkaferð, aðrar en verðbreytingar skv. 12. gr., nema heimild til slíkrar breytingar komi fram í samningi um pakkaferð og um óverulega breytingu sé að ræða. Skipuleggjanda eða smásala ber að tilkynna ferðamanni án tafar, á skýran, skiljanlegan og áberandi hátt á varanlegum miðli um fyrirhugaðar breytingar á pakkaferð, frest ferðamanns til að samþykkja breytingar eða afpanta pakkaferð, afleiðingar þess að ferðamaður svari ekki innan frestsins og um þá pakkaferð sem ferðamanni er boðin í staðin ef við á, sbr. a. til d. liði 2. mgr. 13. gr. laga nr. 95/2018.

Það ástand sem skapaðist vegna útbreiðslu COVID-19 hafði áhrif á framkvæmd og nýtingu sóknaraðila á pakkaferð þeirri sem hún og eiginmaður hennar keyptu af varnaraðila. Sama dag og sóknaraðili flaug til Tenerife var lýst yfir neyðarástandi í landinu og tilkynnt að útgöngubann tæki gildi þann 16. mars 2020. Eftir að útgöngubann tók gildi var ekki heimilt að yfirgefa gististaði á Tenerife nema að ákveðnum skilyrðum uppfylltum. Af framangreindu leiðir að varnaraðila var ekki unnt að tryggja rétta framkvæmd þeirrar pakkaferðar sem hann seldi sóknaraðila og eiginmanni hennar.

Samkvæmt 1. mgr. 20. gr. laga nr. 95/2018 getur ferðamaður rift samningi um pakkaferð og eftir því sem við á, krafist afsláttar og skaðabóta, ef verulegur hluti þeirrar ferðatengdu þjónustu, sem samningur um pakkaferð kveður á um, er ekki veittur eða er verulega ófullnægjandi. Í 21. gr. laganna segir að ferðamaður eigi rétt á afslætti af verði pakkaferðar fyrir það tímabil sem vanefndir á samningi um pakkaferð eru til staðar, nema skipuleggjandi eða smásali geti sýnt fram á að vanefndirnar séu sök ferðamanns. Þá segir í 1. mgr. 22. gr. laganna að ferðamaður eigi rétt á skaðabótum vegna tjóns sem hann verður fyrir og rekja má til vanefnda, nema því aðeins að skipuleggjandi eða smásali sýni fram á að vanefnd sé:

„a. sök ferðamannsins,

b. sök þriðja aðila sem ekki tengist þeirri þjónustu sem samið var um og af ófyrirsjáanlegum eða óviðráðanlegum ástæðum,

c. vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna.“

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér að fullu þá greiðslu sem innt var af hendi vegna kaupa á pakkaferð til Tenerife frá 14. til 24. mars 2020. Kærunefndin telur að í kröfu sóknaraðila felist krafa um afslátt eða skaðabætur í skilningi laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

Sóknaraðili samþykkti tilboð varnaraðila um að flýta heimferð og ljúka þar með pakkaferðinni án þess að gera frekari kröfur á hendur varnaraðila. Með hliðsjón af ákvæði 3. gr. laga nr. 95/2018 verður hins vegar ekki litið svo á að sóknaraðili hafi með því fyrirgert rétti sínum til að setja fram kröfur á hendur varnaraðila í samræmi við ákvæði framangreindra laga.

Vanefndir urðu á framkvæmd pakkaferðarinnar og var ekki unnt að rekja ástæðu vanefndanna til sóknaraðila, sbr. 18. gr. og 21. gr. laganna. Sóknaraðili á því rétt á afslætti af greiðslu fyrir ferðina í samræmi við umfang vanefndanna samkvæmt 21. gr. laganna, sbr. 1. mgr. 14. gr. tilskipunar 2015/2302. Sóknaraðili á því rétt á afslætti sem nemur hlutfallslega þeirri vanefnd sem varð á framkvæmd pakkaferðarinnar. Í gögnum málsins er ekki að finna sundurliðun kostnaðar vegna pakkaferðarinnar en fyrir liggur að sóknaraðili greiddi alls 436.692 krónur fyrir flug frá Keflavík til Tenerife fyrir sig og eiginmann sinn, áætlað flug heim frá Tenerife til Keflavíkur fyrir sig og eiginmann sinn og gistingu á hóteli í tíu nætur fyrir sig og eiginmann sinn. Sóknaraðili og eiginmaður hennar dvöldu í aðeins þrjú daga af tíu á hótelinu. Við mat á hæfilegum afslætti verður þó einnig að líta til þess að sóknaraðili og eiginmaður hennar flugu frá Tenerife til Keflavíkur á vegum varnaraðila vegna þeirra aðstæðna sem voru uppi. Með hliðsjón af framangreindu er hlutfallslegur afsláttur af heildargreiðslu fyrir pakkaferðina hæfilega ákveðinn 40%. Afslátturinn nemur 174.677 krónum.

Þær aðstæður sem sköpuðust vegna útbreiðslu COVID-19 urðu til þess að varnaraðila var ekki unnt að efna samninginn að fullu. Um óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður var að ræða og á sóknaraðili með hliðsjón af framangreindum ákvæðum ekki rétt á skaðabótum að öðru leyti vegna tjóns af völdum vanefnda varnaraðila, sbr. c. liður 1. mgr. 22. gr. laga nr. 95/2018.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Z, ber að greiða sóknaraðila, X, alls 174.677 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila, sbr. a. liður 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson