

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 15. júní 2022 í máli nr. 140/2021

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 8. desember 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 að fullu fjárhæð þá sem hann greiddi fyrir ferðatengdu þjónustu eða 543.129 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 13. desember 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 17. desember 2021. Sóknaraðili gerði athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 19. desember 2021.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna og staðfesting á bókun.

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 pakkaferð til Tenerife frá 2. desember - 19. desember 2021. Sóknaraðili greiddi samkvæmt bókun 543.129 krónur fyrir flug og gistingu. Ferðin var að fullu greidd þann 10. nóvember 2021.

Fram kemur í kvörtun að þann 28. nóvember 2021 hafi sóknaraðili og eiginmaður hennar verið skikkuð í fimm sólarhringa sóttkví af almannavörnum þar sem fyrir hafi legið að þau hafi þann 27. nóvember 2021 umgengist einstakling sem hafi reynst Covid smitaður. Það hafi orðið til þess að þau hafi ekki mátt fara í flugið þann 2. desember 2021. Í framhaldi af samtali við starfsmann hjá varnaraðila hafi þau ákveðið að reyna að fá annað flug hjá öðru flugfélagi þegar niðurstöður úr sýnatöku lægju fyrir og halda gistingunni úti og fluginu heim með varnaraðila þann 19. desember 2021. Þeim hafi tekist að bóka flug út með [...] þann 4. desember 2021. Þegar þau hafi svo verið að ljúka útprentun QR kóða hafi þau verið upplýst um að þau fengju ekki að fara inn í landið þ.e. Tenerife ef þau hefðu umgengist Covid smitaðan einstakling síðastliðna 14 daga. Þau hafi verið í sambandi við varnaraðila og upplýst um stöðu mála eins hratt og unnt hafi verið.

Sóknaraðili vísar til þess að ekkert hafi getað orðið af fyrirhugaðri ferð og það eina sem varnaraðili telji sig eiga að gera fyrir þau sé að endurgreiða 4.500 krónur

fyrir þrjú valin sæti út. Varnaraðili benti þeim á að leita til þeirra tryggingafélags eða Varðar. Í málinu liggur fyrir kvittun sem sýnir að heildargreiðsla til varnaraðila var 543.129 krónur. Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili og eiginmaður hennar séu í samningaviðræðum við [...] og viti því ekki hver niðurstaðan verði með það flug enn sá heildarkostnaður hafi verið 149.735 krónur.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi alfarið neitað að endurgreiða ferðina eða breyta dagsetningum hennar. Sóknaraðili byggir á því varnaraðila beri að endurgreiða þeim allan kostnað eða 543.129 krónur.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til greinar frá Ferðamálaráði: „UPPLÝSINGAR UM RÉTTINDI FERÐAFÓLKS VEGNA COVID-19“ undir liðnum "Ferð afpöntuð" þar sem fram komi að aðili hafi keypt pakkaferð, eigi hann alltaf rétt á að afpanta hana hvenær sem er áður en ferð sé farin. Ferðaskrifstofu beri að endurgreiða verð ferðarinnar innan 14 daga eftir að ferð sé afpöntuð. Sóknaraðili vísar enn fremur almennt til þess sem fram kemur í tilvísaðri grein.

Sóknaraðili bendir á að þau hafi fyrst óskað eftir að varnaraðili endurgreiddi ferðina þann 29. nóvember 2021 en þeim verið tjáð að varnaraðili endurgreiddi ekkert nema valin sæti og myndi ekki gera neinar breytingar á dagsetningum ferðarinnar.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili hafnar alfarið kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu á ferðinni. Ferðin hafi verið farin, bæði út og heim. Þann 1. desember 2021 hafi sóknaraðili sent varnaraðila að þau vildu halda hótelinu því þau myndu fljúga til Tenerife þann 4. desember 2021 með [...]. Þann 8. desember hafi þau svo sent tölvupóst þar sem kom fram að þau hafi ekki farið í ferðina vegna sóttkvíar. Varnaraðili hafi verið „rukkuð 100% afbókunargjald“ fyrir hótelið skv. skilmálum og flugið.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili ítrekar að þau hafi þann 29. nóvember 2021 haft samband við Y og látið þau vita að þau kæmumst ekki í ferðina því þau hafi verið skikkuð í 5 daga sóttkví þar sem þau hafi umgengist aðila með Covid á laugardeginum áður. Þegar þau hafi óskað eftir eða að fá að breyta dagsetningum ferðarinnar hafi þau strax þann 29. nóvember 2021 fengið þau svör að ferðaskrifstofan myndi ekkert gera fyrir þau. Þetta væri alfarið þeirra tjón nema þau hafi fengið endurgreiddar 4.500 krónur fyrir bókuð sæti. Þetta hafi síðar verið staðfest af fleiri en einum starfsmanni. Það hafi verið alfarið hugmynd starfsmanns Y að þau héldu hótelinu hjá þeim og fluginu heim og myndu finna flug með öðru flugfélagi út eftir að neikvæð Covid-19 niðurstaða lægi fyrir. Í framhaldi af því samtali hafi þau bókað flug út 4. desember 2021 með [...]. Þegar þau hafi verið að prenta út QR kóða fyrir komuna til Spánar þá hafi komið upp rauðletruð melding um að þau myndu ekki fá að fara inn í landið ef þau hefðu umgengist Covid smitaðan einstakling síðastliðna 14 daga. Sóknaraðili byggir á því að þetta hafi starfsmaður Y átt að vita og upplýsa þau um þessar reglur. Sóknaraðili vísar til þess að hún hafi hvorki getað náð í neinn starfsmann hjá Y þann 4. desember 2021 né þann 5. desember 2021 þar sem það hafi verið lokað. Þá hafi einnig verið lokað á mánudeginum 6. desember 2021. Þau hafi látið Y vita símleiðis um leið og hægt hafi verið að ná á einhvern, þ.e. strax þann 7. desember 2021. Þá

hafi þau látið vita skriflega þann 8. desember 2021. Sóknaraðili hafnar því að varnaraðili geri þau ábyrg fyrir þessu.

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 pakkaferðar sem sóknaraðili hugðist fara í þann 2. desember 2021. Sóknaraðili greiddi varnaraðila samkvæmt bókun 538.629 krónur vegna þjónustu hans. Sóknaraðila afpantaði ferðina þar sem hún og eiginmaður komust að því að þau fengju ekki að fara inn í landið, þ.e. Tenerife, þar sem þau hefðu umgengist Covid smitaðan einstakling síðastliðna 14 daga.

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 Tenerife 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.

Í IV. kafla laga nr. 95/2018 er fjallað um afpöntun og aflýsingu pakkaferðar. Samkvæmt 1. mgr. 15. gr. laganna 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.

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.

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 álitaefta er varða ákvæði laga nr. 95/2018 hér á landi.

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. Þá hafa ekki verið gefnar út samræmdar reglur í því sambandi, hvorki í Evrópu, á Norðurlöndunum né hér á landi. Þann 19. mars 2020 gaf framkvæmdastjórnin hins vegar 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“.

Gera verður kröfu um að fyrir liggi annarsvegar 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.

Við mat á því hvort skilyrði 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 hafi verið uppfyllt verður að líta til þess hvenær sóknaraðili telst hafa afpantað ferðina og hvaða aðstæður hafi verið fyrirsjáanlegar á þeim tíma. Fyrir lá að sóknaraðili og eiginmaður hennar kæmust ekki í ferðina á áætluðum brottfarardegi þar sem þau myndu enn vera í sóttkví. Samkvæmt kvittun fyrir greiðslu sóknaraðila til varnaraðila liggur hins vegar fyrir að sóknaraðili fullgreiddi ferðina þann 10. nóvember 2021. Ummæli í athugasemdum við ákvæðið í greinargerð með frumvarpi að lögum nr. 95/2018 gefa til kynna að ákvæðið eigi almennt við um framkvæmd pakkaferðir en ekki um persónulegar aðstæður. Á þeim tíma hafði þar að auki legið fyrir síðan fyrri part árs 2020 að einstaklingar gætu átt á hættu að smitast af Covid-19 eða lenda í sóttkví vegna nálægðar við smitaðan einstakling og þar af leiðandi ekki getað ferðast. Það geta því ekki á þeim tímapunkti talist óvenjulegar aðstæður og ófyrirsjáanlegar. Þá ber jafnframt að líta til þess að alkunna er að þróun faraldursins hefur verið sveiflutengd frá upphafi hans og smittiðni farið upp og niður. Með hliðsjón af öllum atvikum máls er það mat kærunefndarinnar að sóknaraðili eigi ekki rétt á fullri endurgreiðslu á grundvelli 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018.

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. Samkvæmt skilmálum varnaraðila er ekki endurgreitt þegar ferð er afpöntuð minna en 7 dögum fyrir brottför. Skilmálinn telst ekki ósanngjarn þegar svo stutt er í brottför enda getur það reynst ferðaskrifstofum erfitt að selja pakkaferð með svo stuttum fyrirvara og líklegt að þegar sé búið að greiða viðsemjendum. Þá hefur sóknaraðili ekki byggt á því að henni hafi ekki verið kynntir skilmálar varnaraðila við bókun ferðarinnar. Í ljósi þessa á sóknaraðili ekki rétt á endurgreiðslu ferðarinnar.

Þar sem hvorki liggja fyrir upplýsingar um hvort sóknaraðili hafi fengið endurgreitt fargjald sitt fyrir flug frá Keflavík til Tenerife með [...] né gögn er sýna fram á hvers efnis samskipti aðila voru hvað þá bókun varðar verður ekki tekin afstaða til röksemda sóknaraðila er lúta að því að varnaraðili hafi ekki staðið undir upplýsingaskyldu sinni um gildandi reglur á Tenerife.

V
Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson