

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 11. apríl 2024 í máli nr. 101/2023

Kærunefndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 15. september 2023 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem keypt var af fyrirtækinu Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila 145.920 krónur vegna vanefnda á hinni ferðatengdu þjónustu auk skaðabóta að fjárhæð 153.258 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 20. september 2023, 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. nóvember 2023 og sóknaraðili lagði í kjölfarið fram athugasemdir við andsvörum varnaraðila þann 15. nóvember sama ár. Frekari athugasemdir bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, bókunarupplýsingar, staðfesting á greiðslum vegna fæðis, hótulgistingar og bensínkostnaðar, skjáskot af hótelumsögnum, afrit af skriflegum samskiptum aðila, ljósmyndir og myndbandsupptökur sóknaraðila.

Með bréfi, dags. 8. apríl 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að 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 fyrir sóknaraðila og sambýlismann hennar til [...] dagana 30. júlí – 6. ágúst 2023. Sóknaraðili greiddi alls 256.266 krónur fyrir ferðina og innifalið í verðinu var flug og gisting ásamt hálfu fæði.

Í kvörtun kemur fram að hótelið hafi verið auglýst sem fallett sveitahótel í 600 metra fjarlægð frá strönd og um 90 mínútna akstursfjarlægð frá flugvelli. Miðað við þær upplýsingar hafi sóknaraðili tekið ákvörðun um að notast við almenningssamgöngur til að ferðast á hótelið. Hins vegar hafi komið í ljós að hótelið var staðsett í fjallshlíð í 7,5 kílómetra fjarlægð frá vatninu og um 10 kílómetra fjarlægð frá næsta bæ við vatnið. Sóknaraðili kveðst hafa verið í 8 klukkustundur á leiðinni frá flugvelli að hótelinu og greitt 140 evrur fyrir. Þá var ástand herbergisins ekki gott að sögn sóknaraðila. Sóknaraðili hefur meðal annars vísað til þess að vantað hafi hárbلاسara og ísskáp, engin loftkæling hafi verið á herberginu og ekkert netsamband nema í móttökunni. Þá hefur sóknaraðili bent á að salernið og sturtan hafi ekki virkað sem skyldi og að sjónvarpið, sem hafi verið lítið, hafi blikkað stöðugt.

Sóknaraðili byggir auk þess á því að maturinn á hótelinu hafi verið óætur og gríðarlegt magn maura hafi verið á stétt veitingastaðarins.

Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila á meðan dvöl hans stóð og lýsti yfir óánægju sinni. Í tölvupósti varnaraðila þann 2. ágúst 2023 kom fram að mögulegt væri að flytja gestina í herbergi með útsýni yfir [...]. Degi síðar ákvað sóknaraðili og sambýlismaður hennar að færa sig um set og bóka gistingu í þrjár nætur á öðru hóteli.

Sóknaraðili bendir á að fjórir dagar af sjö hafi einkennst af veseni og gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila 145.920 krónur sem samsvarar 57% af heildarverði ferðarinnar. Því til viðbótar gerir sóknaraðili kröfu um að varnaraðila verði gert að greiða 153.258 krónur í skaðabætur vegna kostnaðar sem sóknaraðili greiddi fyrir gistingu síðustu þrjár nætur ferðarinnar og fæði þá daga. Varnaraðili hafnar kröfum sóknaraðila og bendir á að gæði þriggja stjörnu hótela séu almennt lakari en fjögurra eða fimm stjörnu hótél. Þá vísar varnaraðili til þess að það geti reynst erfitt að ferðast um [...] auk þess sem hótelskortur sé á svæðinu yfir sumartímamann og gæði gististaða á svæðinu séu önnur en á svæðum þar sem má finna ný byggð hótél. Þá tekur varnaraðili fram að kaupendur beri alltaf einhverja ábyrgð á að staðreyna að það sem boðið sé henti þeirra þörfum. Loks vísar varnaraðili til þess að fyrirtækið hafi þurf að greiða að fullu til allra birgja sem að ferðinni komu.

IV

Lagaumhverfi

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 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 rétttri framkvæmd ferðarinnar, sbr. 1. mgr. 17. gr. sömu laga.

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.“

V Niðurstaða

Varnaraðili seldi sóknaraðila ferðatengda þjónustu sem fólst í umsjón með framkvæmd pakkaferðar til [...] á ferðatímabilinu 30. ágúst til 6. september 2023. Greiddi sóknaraðili varnaraðila alls 256.266 krónur fyrir ferðina. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila 145.920 krónur, sem nemur 57% af heildarverði ferðarinnar, vegna vanefnda á hinni ferðatengdu þjónustu. Til viðbótar krefst sóknaraðili að varnaraðila verði gert að greiða sér útlagðan kostnað vegna hótलगistingar og fæðis síðustu þrjá daga ferðarinnar, samtals 153.258 krónur. Kæruneftndin telur að í kröfu sóknaraðila felist krafa um afslátt og skaðabætur í skilningi laga nr. 95/2018.

Sóknaraðili byggir á því að verulegir vankantar hafi verið á aðbúnaði hótelsins og að maturinn hafi verið óætur. Þá byggir sóknaraðili einnig á því að staðsetning hótelsins hafi ekki verið í samræmi við auglýsingu á ferðinni og að erfitt hafi reynst að nýta sér almenningsamgöngur til að komast til og frá hótelinu. Sóknaraðili lagði fram með kvörtun sinni ljósmyndir og myndbandsupptökur frá því á meðan dvöl þeirra á hótelinu stóð sem sýna það sem athugasemdir voru gerðar við.

Að mati nefndarinnar má ráða af framlögðum gögnum sóknaraðila að aðbúnaður á hótelinu hafi ekki verið eins og búast mætti við á þriggja stjörnu hóteli. Þá liggur fyrir að í tölvupósti til samferðamanns sóknaraðila, dags. 18. ágúst 2023, lýsti varnaraðili því að umrætt hótél samræmdist ekki þeim kröfum sem fyrirtækið gerði um hótél á sínum vegum. Vegna þess bauð varnaraðili sóknaraðila endurgreiðslu að fjárhæð 80.000 krónur sem samsvarar rúmlega 30% afslætti af heildarverði ferðarinnar. Sóknaraðili hefur ekki fengið endurgreitt frá varnaraðila þar sem ákvörðun var tekin um að bíða eftir niðurstöðu kæruneftndar í málinu.

Fyrir liggur að sóknaraðili yfirgaf umrætt hótél þann 3. ágúst 2023, þegar þrjár nætur voru eftir af ferðinni. Sóknaraðili hefur lagt fram staðfestingu á greiðslu vegna hótलगistingar í þrjár nætur auk fæðiskostnaðar þá daga. Í 18. gr. laga nr. 95/2018 er kveðið á um tilkynningar um vanefndir og úrbótaskyldu skipuleggjanda. Fyrir liggur að sóknaraðili kvartaði undan ástandi gístaðstöðu þeirra við starfsfólk varnaraðila á meðan dvöl þeirra stóð, bæði símleiðis og í tölvupósti. Varnaraðili hafði samband þann 2. ágúst 2023 og bauðst til að flytja parið í annað herbergi með útsýni yfir vatnið. Í svari til varnaraðila var lýst yfir vonbrigðum en jafnframt tekið fram að þau myndu reyna að njóta þess sem eftir væri ferðarinnar.

Í ljósi alls framangreinds verður fallist á að sýnt hafi verið fram á vanefndir á framkvæmd pakkaferðarinnar og ljóst að ástæðu vanefndanna var ekki unnt að rekja til sóknaraðila, sbr. 18. og 21. gr. laganna. Þá telur kæruneftndin að varnaraðili hafi ekki fullnægt skyldum sínum samkvæmt 18. gr. laganna með boði um að skipta um hótélherbergi, enda hefur ekki verið sýnt fram á að með því hafi verið hægt að ráða bót á vanefndum með fullnægjandi hætti. Sóknaraðili á því rétt á afslætti af greiðslu fyrir ferðina í samræmi við umfang vanefndanna samkvæmt 21. gr. laganna.

Sóknaraðili nýtti sér ekki gistingu og innifalið fæði síðustu þrjár nætur ferðarinnar, eða um 43% af heildartíma ferðarinnar. Kæruneftndin telur eðlilegt að sóknaraðili verði ekki látinn greiða fyrir þær nætur. Þá verður að telja að sóknaraðili eigi rétt á hæfilegum afslætti vegna þess tíma sem þau dvöldu á umræddu hóteli vegna aðbúnaðar þess og að gæði matarins voru lakari en gera mátti ráð fyrir. Sóknaraðili greiddi alls 256.266 krónur fyrir ferðina og innifalið í því var flug og

gisting ásamt hálfu fæði. Við mat á hæfilegum afslætti verður að líta til þess að sóknaraðili og samferðamaður hennar nýttu sér flug til og frá [...] og gistingu á umræddu hóteli í fjórar nætur. Í ljósi framangreinds telst afsláttur hæfilega ákveðinn 115.000 krónur. Skaðabótakrafa sóknaraðila kemur þá ekki til skoðunar, enda rúmast hún innan afsláttarins og getur sóknaraðili ekki fengið bæði afslátt og bætur vegna sömu vanefndatílvika.

V
Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 115.000 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.

Víðir Smári Petersen
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson