

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 5. nóvember 2020 í máli nr. 87/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 19. ágúst 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um kaup á þjónustu af fyrirtækinu Y, hér eftir varnaraðili.

II

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. Nefndin tekur ekki til meðferðar ágreining sem heyrir ekki undir gildissvið framangreindra laga.

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili hafi keypt þjónustu af varnaraðila sem fólst í umsjón varnaraðila með ferð um hálendi Íslands. Sóknaraðili greiddi alls 559.980 krónur til varnaraðila fyrir ferðina þann 14. janúar árið 2020. Ferðin átti að hefjast 3. ágúst 2020 og ljúka átta dögum síðar. Sóknaraðili kveðst síðar hafa afbókað ferðina vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Skilmálar varnaraðila mæla fyrir um að varnaraðili geti haldið eftir 10% af greiðslu fyrir gerð ef afpöntun ferðarinnar berst þegar minna en 180 dagar eru í upphaf ferðar. Þá segir að varnaraðili geti haldið eftir 50% af greiðslu ef afpöntun á sér stað innan 28 daga frá því ferð á að hefjast og 100% ef afpöntun berst þegar tveir dagar eða minna er þar til ferð á að hefjast. Sóknaraðili bendir á að afpöntunin hafi átt sér stað tímanlega þannig sóknaraðili eigi rétt á 90% endurgreiðslu samkvæmt skilmálum varnaraðila. Endurgreiðsla hafi hins vegar ekki borist frá varnaraðila og varnaraðili hafi afhent sóknaraðila inneign til að nýta ferðina síðar. Sóknaraðili krefst endurgreiðslu í stað inneignar.

Í 3. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa segir að kærunefndin geti óskað eftir því að málsaðilar leggi fram gögn í máli. Þá segir í 4. mgr. sama ákvæðis:

Sé kvörtun metin ótæk til meðferðar, skv. e-lið 1. mgr. 14. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála getur nefndin veitt neytanda stuttan frest til úrbóta.

Samkvæmt e. lið 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála getur kærunefnd vöru- og þjónustukaupa vísað máli frá þegar kvörtun er metin ótæk til meðferðar. Frávísun kvörtunar með vísan til framangreinds ákvæðis á við ef kvörtun er svo óljós, illa upplýst eða krafa aðila svo óskýr að mál sé ekki tækt til úrskurðar.

Þann 8. september 2020 var tölvubréf sent sóknaraðila fyrir hönd kærunefndarinnar þar sem óskað var eftir gögnum og upplýsingum til stuðnings kröfu sóknaraðila í málinu. Beiðnin var ítrekuð þann 27. október. Kærunefndinni hefur ekki borist svar við framangreindum bréfum.

Í málinu liggja ekki fyrir gögn eða upplýsingar um það hvenær sóknaraðili afpantaði ferðina. Sóknaraðili hefur ekki orðið við beiðni nefndarinnar um að veita þær upplýsingar svo unnt sé að taka afstöðu til kröfunnar. Kærunefndin telur sér því ekki fært að kveða upp úrskurð um kröfu sóknaraðila í málinu á grundvelli þeirra upplýsinga sem liggja fyrir. Verður því að vísa kröfu sóknaraðila frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. e. liður 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

Kærunefndin bendir á að sóknaraðili getur óskað eftir því að málið verði tekið til meðferðar að nýju með framlagningu gagna til stuðnings kröfu sinni.

III

Úrskurðarorð

Kvörtun sóknaraðila, X, er vísað frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

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.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson