

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 1. desember 2022 í máli nr. 29/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 23. mars 2022 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að efna skyldu sína samkvæmt samningi aðila um hótलगistingu en til vara krefst sóknaraðili endurgreiðslu að fjárhæð 283,50 evrur.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 29. apríl 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. Boðið var ítrekað með með ábyrgðarbréfi þann 18. október 2022, sem móttækið var f.h. varnaraðila þann 19. október 2022. Nefndinni bárust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru, auk kvörtunar, staðfesting á pöntun, staðfesting á greiðslu sóknaraðila og afrit af samskiptum aðila.

Með bréfi, dags. 29. nóvember 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls pantaði sóknaraðili í febrúarmánuði árið 2020 hótलगistingu á vegum varnaraðila á hótelinu [...], dagana 27. til 30. apríl 2020. Greiddi sóknaraðila 283,50 evrur fyrir gistinguna. Með tölvupósti 22. apríl 2020 upplýsti sóknaraðili varnaraðila um að flugi hans til Íslands hefði verið aflýst sökum COVID-19 faraldursins og óskaði hann jafnframt eftir að fá útgefna inneign hjá varnaraðila. Með tölvupósti 24. apríl 2020 upplýsti varnaraðili að hann gæti ekki veitt sóknaraðila inneign vegna ástandsins en bauðst til að breyta dagsetningu á hinni keyptu gistingu. Féllst sóknaraðili á það og óskaði eftir að færa bókunina um eitt ár, til tímabilsins 27. - 30. apríl 2021. Þann 19. febrúar 2021 sendi sóknaraðili varnaraðila tölvupóst þar sem sóknaraðili óskaði eftir upplýsingum frá varnaraðila um bókunarskilmála hans og hvort unnt væri að færa bókun sóknaraðila um enn annað ár sökum viðvarandi ferðatakmarkana og þess að fá teikn væru á lofti um að faraldurinn væri í rénum. Fékk sóknaraðili engin viðbrögð vegna fyrirspurnar sínar og ítrekaði hana því þann 8. mars 2021 en án árangurs. Sóknaraðili hafði þá samband við varnaraðila símleiðis og færði starfsmaður varnaraðila gistinguna til 30. apríl til 3. maí 2022 og fékk staðfestingu senda með tölvupósti þess efnis. Með tölvupósti þann 9. febrúar 2022 óskaði sóknaraðili með tölvupósti að gistingin yrði færð til 22. apríl 2022 en fékk sóknaraðili engin svör frá varnaraðila vegna þessarar beiðni sinnar.

Sóknaraðili kveðst hafa fengið þær upplýsingar símleiðis að hóteli varnaraðila, [...], hefði verið lokað og að annað hótél sé nú starfrækt í sama húsnæði

sem sé í eigu annarra aðila. Þá hafi sóknaraðili jafnframt fengið þær upplýsingar að varnaraðili reki nú tvö önnur hótél í Reykjavík. Hafi sóknaraðili því haft samband í gegnum tölvupóst við annað þeirra hótela, [...], og fengið þær upplýsingar að bókun sóknaraðila hefði ekki verið færð á neitt annað hótél í eigu varnaraðila þegar starfsemi [...] hafi hætt. Þá hafi sóknaraðili einnig fengið þær upplýsingar að [...] hefði orðið gjaldþrota. Hafi sóknaraðili sent tölvupóst til baka þann 25. febrúar 2022 og krafist þess að varnaraðili myndi efna skuldbindingar sínar samkvæmt samningi aðila. Hafi sóknaraðili fengið þau svör að mál sóknaraðila hafi verið borið undir eiganda varnaraðila sem hefði tekið ákvörðun um að efna ekki bókun sóknaraðila enda væri hótelið [...] ekki lengur í rekstri. Þá hafi einnig komið fram í svari hótelsins [...] að starfsmenn [...] hefðu ekki farið eftir skilmálum varnaraðila í máli sóknaraðila þar sem sóknaraðila hafi aðeins átt rétt á 50% inneign af greiddu gjaldi sem notuð skyldi innan sex mánaða frá afpöntun. Hafi sóknaraðili síðan átt að sækja hinn hluta kostnaðar úr ferðatryggingu sinni. Með tölvupósti 28. febrúar 2022 hafi sóknaraðili andmælt þessum skýringum hótelsins og krafist efnda samkvæmt samningi aðila.

Sóknaraðili telur sig ekki geta borið hallann af því að starfsmenn varnaraðila hafi ekki virt skilmála varnaraðila þegar dagsetningum á gistingu sóknaraðila hafi verið breytt í tvígang, fyrst til marsloka árið 2021 og síðan fram til loka apílmánaðar 2022. Auk þess hefði sóknaraðila ekki verið fært að nýta tilgreinda inneign til notkunar á næstu sex mánuðum eftir afpöntunina enda hafi sú afpöntun verið gerð í upphafi COVID-19 faraldursins og miklar ferðatakmarkanir verið í gildi allt árið 2020. Ber sóknaraðili því við að hvergi sé unnt að finna umrædda skilmála varnaraðila og hafi starfsmaður varnaraðila veitt honum allt aðrar upplýsingar um þá skilmála en eigandi varnaraðila geri nú.

Sóknaraðili byggir á því að hafa keypt gistingu á hóteli varnaraðila og að starfsmenn varnaraðila hafi sjálfir fært dagsetningar á gistingu sóknaraðila í tvígang vegna COVID-19 faraldursins. Telji sóknaraðili að varnaraðila beri aðallega að efna skyldur sínar samkvæmt samningi aðila.

Sóknaraðili bendir á að í ljósi upplýsinga frá starfsmanni [...] í febrúar 2022 hafi sóknaraðili talið sig nauðbeygðan að gera aðrar ráðstafanir með gistingu vegna fyrirhugaðrar ferðar sinnar til Íslands í apríllök 2022 og því krefst sóknaraðila til vara að varnaraðila endurgreiði sér kaupverð hinnar umþrættu gistingar, alls 283,50 evrur.

IV

Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og hefur hvorki skilað inn andsvörum eða gögnum. Byggir niðurstaða málsins því á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili krefst þess aðallega að varnaraðila verði gert að efna samning aðila um gistingu en til vara að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila 283,50 evrur.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Skylda varnaraðila samkvæmt samningi málsaðila var að veita sóknaraðila þjónustu við gistingu og skylda sóknaraðila var að greiða fyrir hana. Líkt að framan hefur verið rakið hafði sóknaraðili samband við varnaraðila nokkrum dögum fyrir ferðalag sitt

til Íslands í apríl 2020 og upplýsti að búið væri að aflýsa flugi hans hingað vegna COVID-19 faraldursins. Óskaði sóknaraðili því eftir að afpanta gistingu sína hjá varnaraðila og fá inneign þess í stað. Í tölvupósti varnaraðila dags. 24. apríl 2020 segir meðal annars eftirfarandi: „*We can not offer a voucher but we can offer free change of dates....If you are not certain of the new dates please give us an estimate dates and we can change again when all your plans are set..*“ Í málinu liggur fyrir að starfsmenn varnaraðila breyttu bókunardagsetningum sóknaraðila í tvígang að ósk þess síðarnefnda, fyrst til 27. apríl 2021 og síðan á ný til 30. apríl 2022. Er það mat kærunefndar að í fyrrnefndum tölvupósti varnaraðila hafi falist loforð og ábyrgðaryfirlýsing um að varnaraðili myndi efna samning sinn við sóknaraðila um gistingu. Varð sú yfirlýsing þannig hluti af samningi aðila. Í skilmálum varnaraðila sem fylgdi með bókunarstaðfestingu til sóknaraðila er hvergi að finna ákvæði þess efnis að varnaraðili veiti aðeins inneign sem nemi 50% af heildarverði gistingar til notkunar á næstu sex mánuðum í kjölfar afpöntunar á gistingu.

Að mati kærunefndar þjónar betur hagsmunum sóknaraðila að fallist sé á varakröfu hans um endurgreiðslu, í stað þess að varnaraðila verði gert að efna samning aðilanna. Þannig er ljóst, með vísan til framlagðra gagna, að varnaraðili getur ekki efnt samninginn samkvæmt efni sínu enda hefur rekstri hótelsins [...] verið hætt, þótt bú varnaraðila hafi ekki verið tekið til gjaldþrotaskipta samkvæmt opinberum skráum. Þá kemur fram í tölvupóstsamskiptum sem liggja fyrir í málinu að eigandi varnaraðila hyggst ekki efna samning aðila með því að veita sóknaraðila gistingu á öðrum hótelum á hans vegum. Loks liggur fyrir að sóknaraðili kom til Íslands í aprílmánuði síðastliðnum án þess að varnaraðili efndi samning aðila með því að veita honum gistingu. Með hliðsjón af framangreindu, atvikum máls þessa og framlögðum gögnum, er fallist á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu að fjárhæð 283,50 evrur.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 283,50 evrur.

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

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Víðir Smári Petersen
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson