

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 6. nóvember 2024 í máli nr. 54/2024

Kæruneftndina skipa í þessu máli lögmennirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 22. maí 2024 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að greiða henni 200 USD.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 28. maí 2024, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Barst staðfesting á móttöku kvörtunar til kæruneftndarinnar degi síðar. Nefndinni bærust hins vegar ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, staðfesting á bókun og greiðslu, ferðalýsing, staðfesting á kaupum á gistingu á [...], dags. 16. maí 2024, ljósmyndir sóknaraðila af herbergjum á gistiheimilinu [...] og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 5. nóvember 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Þann 17. apríl 2024 festi sóknaraðili kaup á ferðaþjónustu af varnaraðila sem fólst í sex daga ferð fyrir sóknaraðila hringinn í kringum Ísland, sem nefndist „[...]“, dagana 13. til 18. maí 2024. Sóknaraðili greiddi varnaraðila við bókun þjónustunnar 847 USD og innifalið í verðinu var gisting í fimm nætur og afnot af leigubifreið. Við bókun þjónustunnar á vefsíðu varnaraðila valdi sóknaraðili sjálf gististað fyrir hvern dag ferðarinnar.

Af framlögðum skriflegum samskiptum aðila verður ráðið að í kjölfar bókunar óskaði sóknaraðili eftir því við varnaraðila að breyta öllum bókuðum gististöðum á ferð sinni um landið þar sem sóknaraðili hafi áttað sig á því að áður bókaðir gististaðir hentuðu illa ferðatilhögun hennar. Áttu aðilar í tíðum samskiptum vegna þessa milli 18. apríl og 7. maí 2024 og þá einkum vegna þess aukakostnaðar sem hlaut af óskum sóknaraðila um breytingu á gististöðum. Varðar ágreiningur þessa máls þó aðeins aðbúnað eins gististaðarins.

Með tölvupósti, dags. 19. apríl 2024, óskaði sóknaraðili eftir því að breyta gistingu sinni á fjórða degi ferðarinnar. Í stað gistiheimilisins að [...] óskaði sóknaraðili eftir að dvelja á gistiheimilinu [...] en aðeins ef unnt væri að bóka fyrir hana herbergi nr. 12. Hafi varnaraðili orðið við beiðni sóknaraðila um þessa tilfærslu á gististað og gerði engar athugasemdir við umrædda ósk sóknaraðila um herbergisvalið.

Sóknaraðili vísar til þess að þegar hún hafi komið síðdegis þann 16. maí 2024 á gistiheimilið [...] hafi enginn starfsmaður verið í móttöku þess og gistiheimilið virst mannlaust. Hafi miði með nafni hennar og lykili að herbergi nr. 10 beðið hennar á borði móttökunnar. Þar sem sóknaraðili hafi verið einsömul á ferðalagi hafi þessar aðstæður valdið henni miklum kvíða. Að sögn sóknaraðila hafi herbergi nr. 10 litið út eins og geymsla og vísar hún til framlagðra ljósmynda sinna af því. Auk þess hafi hvorki verið unnt að finna neinar almennar upplýsingar um tímasetningar morgun- og kvöldverðar á staðnum né tíma útritunar. Kveðst sóknaraðili hafa fundið einhver símanúmer í móttökunni en hún hafi ekki getað hringt í þau þar sem farsími hennar virkaði ekki á Íslandi. Hafi sóknaraðili þá brugðið á það ráð að keyra til [...] í því skyni að borða kvöldmat. Hafi sóknaraðili þá einnig ákveðið að bóka aðra gistingu í [...] þar sem hún taldi sig ekki örugga á hinu bókaða gistiheimili og greiddi sóknaraðili fyrir hina nýju gistingu 200 USD. Sóknaraðili vísar til þess að hafa haft samband við varnaraðila degi síðar og krafist þess að varnaraðili myndi bæta henni framangreindan kostnað en varnaraðili hafi hafnað því.

Sóknaraðili telur vanefndir hafi orðið á framkvæmd hinnar ferðatengdu þjónustu og krefst þess að varnaraðili greiði henni 200 USD í bætur.

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 sem fólst í gistingu og leigu bifreiðar í skilningi b. og c. liðar 1. tölul. 4. gr. laga nr. 95/2018. Sú þjónusta sem sóknaraðili og varnaraðili sömdu um telst því pakkaferð í skilningi 2. tölul. 4. gr. laganna. Varnaraðili telst seljandi pakkaferðar í skilningi laganna og þar því sem skipuleggjandi ábyrgð á réttri framkvæmd ferðarinnar, sbr. 1. mgr. 17. gr. sömu laga. Í 2. mgr. 17. gr. kemur fram að hafi ferðamaður kvartanir, sérstakar beiðnir eða skilaboð er varða framkvæmd pakkaferðar getur hann komið þeim á framfæri við smásalann sem pakkaferðin var keypt hjá og skal hann áframsenda þau til skipuleggjanda. Ferðamaður getur einnig haft samband beint við skipuleggjanda á meðan á pakkaferð stendur.

Í 18. gr. laganna er kveðið á um tilkynningar um vanefndir og úrbótaskyldu skipuleggjanda. Þar segir að:

„Ferðamaður skal tilkynna skipuleggjanda eða smásala án tafar um hverja þá vanefnd er hann verður var við á framkvæmd ferðatengdrar þjónustu sem innifalín er í samningi um pakkaferð.

Ferðamaður skal veita skipuleggjanda eða smásala hæfilegan frest til að ráða bót á vanefndum sem eru á framkvæmd samnings um pakkaferð, nema það sé ekki hægt eða feli í sér óhóflegan kostnað með tilliti til vanefndarinnar og virðis þeirrar ferðatengdu þjónustu sem um ræðir.

Ef ekki er hægt að ráða bót á vanefndum nema með þjónustu sem er lakari að gæðum en tilgreint er í samningi um pakkaferð á ferðamaður rétt á afslætti sem jafngildir mismuninum á þeirri þjónustu sem samið var um og þeirri sem veitt var, sbr. 21. gr.

Ef skipuleggjandi eða smásali ræður ekki bót á vanefndum innan hæfilegs frests eða neitar að ráða bót á vanefndum getur ferðamaður sjálfur ráðið bót

á þeim og krafist skipuleggjanda eða smásala um endurgreiðslu nauðsynlegs kostnaðar vegna þess. Ferðamaður getur ekki hafnað úrbótum skipuleggjanda eða smásala nema þær séu lakari að gæðum en það sem um var samið eða ef afsláttur skv. 3. mgr. er ófullnægjandi.“

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 1. mgr. 22. gr. laganna segir 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 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 hefur ekki látið málið til sín taka fyrir nefndinni og verður því byggt á þeim gögnum og upplýsingum sem stafa frá sóknaraðila.

Í máli þessu krefst sóknaraðili þess að varnaraðili bæti henni greiddan kostnað við kaup á gistingu þann 16. maí 2024, að fjárhæð 200 USD. Kærunefndin telur að í kröfu sóknaraðili felst krafa um skaðabætur í skilningi laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

Líkt og að framan greinir óskaði sóknaraðili sérstaklega eftir því við varnaraðila að fá úthlutað herbergi nr. 12 á gistiheimilinu [...] í ferð sinni um landið. Þegar sóknaraðili mætti þangað kom í ljós að henni hafði verið úthlutað herbergi nr. 10. Að sögn sóknaraðila hafi umrætt herbergi ekki staðist kröfur hennar. Þar sem enginn starfsmaður hafi verið í móttöku gistiheimilisins þegar sóknaraðili kom hafi hún ekki getað rætt þetta við neinn. Þá hafi hún ekki getað hringt í þau símanúmer sem upp voru gefin í móttökunni þar sem farsími hennar virkaði ekki á Íslandi. Þar sem sóknaraðili hafi upplifað sig ótrygga á gististaðnum hafi hún kosið að yfirgefa hann og kaupa gistingu á öðrum stað í [...].

Af framlögðum skriflegum samskiptum milli varnaraðila og eiganda gististaðarins, dags. 19. maí 2024, verður ráðið að eigandinn brá sér frá síðdegis á komudegi sóknaraðila vegna sauðburðar. Kvaðst viðkomandi hafa skilið eftir miða til sóknaraðila með símanúmeri sínu ef svo færi að hún þyrfti að ná í hann. Eigandinn hafi síðan komið til baka stuttu síðar og beðið eftir sóknaraðila til miðnættis, ekki vitandi það að sóknaraðili hefði þá þegar komið og farið.

Sóknaraðili lagði fram með kvörtun sinni ljósmyndir herbergjunum tveimur sem eiga að varpa ljósi á mismunandi aðbúnaði þeirra. Af þeim verður ráðið að herbergi nr. 12 er búið tvíbreiddu rúmi á meðan einbreitt rúm er í herbergi nr. 10. Þá virðist sem fyrra herbergið sé nokkuð stærra en herbergi nr. 10. Þá ber sóknaraðili því við að herbergi nr. 12 sé með sérbaðherbergi á meðan sameiginlegt baðherbergi fylgir herbergi nr. 10.

Kærunefndin fellst á það með sóknaraðila að umrætt herbergi nr. 10 á gistiheimilinu [...] sé ekki að sömu gæðum og það herbergi sem sóknaraðili óskaði

sérstaklega eftir við varnaraðila að yrði bókað fyrir hana. Verður því talið að varnaraðili hafi vanefnt þær skuldbindingar sem leiða af 17. gr. laga nr. 95/2018. Á hinn bóginn verður ekki talið að uppfyllt hafi verið skilyrði 20. gr. laganna til þess að sóknaraðili geti krafist skaðabóta, einkum í ljósi þess að ekki var fullreynt milli aðila hvort ráða hefði mátt bót á vanefndunum með viðeigandi hætti í samræmi við 18. gr. laganna enda yfirgaf sóknaraðili gistiheimilið strax í leit að annarri gistingu og tilkynnti varnaraðila og eiganda gististaðarins um það degi síðar.

Í ljósi framangreinds er óhjákvæmlegt annað en að hafna kröfu sóknaraðila.

VI **Úrskurðarorð**

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson