

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 5. febrúar 2024 í máli nr. 54/2023

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Leifsdóttir lögmaður, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 13. júní 2023 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 gerir kröfu um fulla endurgreiðslu á greiðslu sem innt var af hendi til varnaraðila vegna ferðar á hans vegum auk færslugjalds. Þá gerir sóknaraðili kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða honum málsmeðferðargjald vegna kvörtunar til kærunefndar. Sóknaraðili gerir auk þess kröfu um að varnaraðila verði gert að greiða bætur vegna þess tjóns sem sóknaraðili hefur orðið fyrir vegna andlegs álags sem varnaraðili olli sóknaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að greiða sekt fyrir að veita rangar upplýsingar til evrópsku Neytendaaðstoðarinnar á Íslandi. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 16. júní 2023, 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. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 20. júní 2023 og athugasemdir sóknaraðila bárust nefndinni sama dag.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda, bókunar- og greiðslustaðfesting fyrir kaupum á ferðinni, skilmálar varnaraðila, afrit af tölvupóstum sóknaraðila til varnaraðila og skjáskot af farsímagögnum sóknaraðila.

Með bréfi, dags. 2. febrúar 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili pantaði þann 20. mars 2023 ferðaþjónustu varnaraðila í gegnum vefsíðu hans sem fól í sér umsjón með ferð sem nefnist samkvæmt bókunarstaðfestingu [...] fyrir sig og fjölskyldu sína. Greiddi sóknaraðili 185.000 krónur til varnaraðila fyrir ferðina. Áætluð brottför ferðarinnar var klukkan 12:30 þann 22. mars 2023. Á ferðadegi var vegur á milli [...] og [...] lokaður í tiltekinn tíma og því ekki hægt að komast að húsnæði varnaraðila á [...] á meðan lokuninni stóð.

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að í ljósi aðstæðna hafi sóknaraðili afbókað ferðina á meðan vegurinn var enn lokaður og talið að varnaraðili myndi endurskipuleggja ferðina eða endurgreiða honum að fullu þá fjárhæð sem sóknaraðili hafði greitt til varnaraðila. Varnaraðili hefur neitað að endurgreiða sóknaraðila vegna ferðarinnar með vísan til þess að skilyrði endurgreiðslu

samkvæmt bókunarskilmálum varnaraðila hafi ekki verið uppfyllt í tilviki sóknaraðila.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Í kvörtun kemur fram að greitt hafi verið fyrir ferðarþjónustu á vegum varnaraðila vegna ferðar sem fara átti fram í fríi sóknaraðila á Íslandi. Á áætluðum ferðadegi hafi hins vegar verið ómögulegt að komast að húsnæði varnaraðila vegna lokunar á vegi. Í ljósi aðstæðna hafi sóknaraðili talið að varnaraðili myndi endurskipuleggja ferðina eða endurgreiða sóknaraðila þá fjárhæð sem greidd hafði verið.

Sóknaraðili vísar til þess að hann hafi ítrekað reynt að hafa samband við varnaraðila vegna stöðunnar, bæði símleiðis og með tölvupóstum, en að varnaraðili hafi hætt að svara sóknaraðila og neitað að endurgreiða ferðina. Þá hafi varnaraðili jafnframt veitt rangar upplýsingar.

Sóknaraðili bendir á að hann hafi haft samband við evrópsku Neytendaaðstoðina á Íslandi en enginn árangur hafi náðst þrátt fyrir aðkomu þeirra. Þá bendir sóknaraðili á að varnaraðili hafi veitt rangar upplýsingar við meðferð málsins.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Í andsvörum varnaraðila kemur fram að sóknaraðili hafi bókað íshellaferð fyrir sig og fjölskyldu sína hjá varnaraðila í gegnum heimasíðu varnaraðila. Fyrirhugað hafi verið að ferðin yrði farin þann 22. mars 2023 klukkan 12:30. Varnaraðili bendir á að við bókun ferðarinnar hafi sóknaraðili þurft að staðfesta skilmála varnaraðila en þar komi fram: „reserves the right to alter itineraries and/or timetables should it be necessary, due to adverse weather and or other related conditions“. Því sé augljóst að fyrirtækinu sé heimilt að seinka ferð ef veður er slæmt og/eða vegur lokaður. Þá komi einnig fram að afbóka þurfi ferð 48 klukkustundum fyrir brottför og að fyrirtæki innheimti 7% sölubóknun vegna afbókunar. Þá þurfi að tilkynna um afbókun í gegnum tölvupóst.

Varnaraðili bendir á að haft hafi verið samband símleiðis við sóknaraðila um morguninn á ferðadegi og hann upplýstur um seinkun á ferðinni. Um leið hafi sóknaraðili verið upplýstur um að ekki væri hægt að afbóka ferðina og fá endurgreitt. Þá hafi varnaraðili upplýst um ástæðu seinkunarinnar og að vegurinn yrði opnaður síðar um daginn.

Varnaraðili vísar til þess að ferðin sem sóknaraðili hafi átt bókaða hafi verið einkaferð (e. private tour). Ferðin sé því sniðin að sóknaraðila og allur undirbúningur miðaður að honum. Varnaraðili hafi þurft að undirbúa sérstaka bifreið sem eingöngu hafi verið ætluð sóknaraðila auk þess sem sérstakir leiðsögumenn fari í slíkar ferðir. Varnaraðili bendir á að ekki sé hægt að nýta bifreiðina eða leiðsögumanninn í annað verkefni og falli slíkur kostnaður því alfarið á varnaraðila.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi afbókað ferðina klukkan 12:51 samdægurs. Slík afbókun uppfylli ekki skilyrði fyrir endurgreiðslu samkvæmt skilmálum fyrirtækisins. Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi verið meðvitaður um slíkt, enda hafi hann verið upplýstur um skilmálana við bókun ferðarinnar. Þá hafi sóknaraðili verið upplýstur um stöðu mála sama morgunn og jafnframt hafi varnaraðili haft samband við sóknaraðila í kjölfar afbókunarinnar. Sóknaraðila hafi borist eftirfarandi skilaboð frá varnaraðila: „I've discussed it with my manager, but as I told you, it was your call. Last time when we spoke, I informed

you that the road is open. We were able to run our afternoon tours with 2 hours delay."

Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt upplýsingum frá Vegagerðinni hafi umræddur vegur frá [...] til [...] verið opnaður klukkan 12:58 á ferðadegi. Sóknaraðili hafi verið upplýstur um leið og vegurinn hafi verið opnaður að ferðin yrði farin og að hún myndi hefjast tveimur tímum eftir áætlaða brottför. Varnaraðili bendir á að fyrirtækið hafi verið búið að ráðast í allar ráðstafanir vegna ferðar sóknaraðila og af þeim sökum beri honum að greiða fyrir ferðina í samræmi við bókunarskilmála varnaraðila sem sóknaraðili hafði margsinnis verið upplýstur um. Ekkert hafi staðið því í vegi að sóknaraðili gæti nýtt sér ferðina eftir opnun vegarins. Sóknaraðili hafi sjálfur tekið ákvörðunina og verið upplýstur um afleiðingar hennar.

Varnaraðili vísar til þess að ef sóknaraðili hefði afbókað ferðina með 48 klukkustunda fyrirvara hefði verið möguleiki fyrir varnaraðila að selja ferðina. Þá bendir varnaraðili á að aðrar ferðir hafi verið farnar þennan sama dag auk þess sem þeir gestir sem ekki hafi mætt í sínar ferðir hafi ekki kvartað yfir að þurfa að borga í samræmi við bókunarskilmála.

Varnaraðili hafnar kröfum sóknaraðila í málinu. Varnaraðili vísar til bókunarskilmála fyrirtækisins og þess að fyrirtækið hafi uppfyllt skyldur sínar með því að upplýsa sóknaraðila um stöðu mála á ferðadegi.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili staðfestir að hann hafi samþykkt bókunarskilmála varnaraðila við bókun ferðarinnar á netinu. Sóknaraðili mótmælir því hins vegar að varnaraðili hafi haft samband við sig á ferðadegi og vísar í því samhengi til skjáskota úr farsímagögnum sóknaraðila þar sem sé skýrt að ekkert símtal hafi borist frá varnaraðila. Þá hafi enginn tölvupóstur borist frá varnaraðila.

Sóknaraðili vísar til þess að hann hafi ítrekað reynt að hafa samband símleidis við varnaraðila, fyrst klukkan 11:04 og áfram til klukkan 13:17. Á þeim tímaramma hafi sóknaraðili hringt 25 símtöl en varnaraðili hafi aðeins svarað þremur þeirra. Sóknaraðili vísar til þess að í símtali við varnaraðila klukkan 13:17 hafi starfsmaður varnaraðila tjáð þeim að haft yrði samband við þau degi síðar vegna málsins og sóknaraðili beðinn um að hringja ekki aftur og taka ákvörðun sjálfur. Þá hafi eftirfarandi skilaboð sem varnaraðili vísar til ekki borist sóknaraðila fyrr en degi síðar, þann 24. mars 2023: *„I've discussed it with my manager, but as I told you, it was your call. Last time when we spoke, I informed you that the road is open. We were able to run our afternoon tours with 2 hours delay."*

Sóknaraðili mótmælir þeirri staðhæfingu varnaraðila að vegurinn hafi verið opnaður klukkan 12:58 á ferðadegi. Sóknaraðili bendir á að í símtali klukkan 13:17 þann dag hafi sóknaraðili tjáð varnaraðila að vegurinn væri enn lokaður. Í því samhengi bendir sóknaraðili á tímasetningu ljósmyndar sem fylgi með málinu og vísar til þess að vegurinn hafi verið lokaður klukkan 13:15.

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.

Þann 20. mars 2023 pantaði sóknaraðili í gegnum vefsíðu varnaraðila ferð á vegum varnaraðila sem nefnist samkvæmt bókunarstaðfestingu [...]. Greiddi

sóknaraðili alls 185.000 krónur fyrir ferðina. Áætluð brottför var þann 22. mars 2023 klukkan 12:30.

Fyrir liggur að vegur á milli [...] og [...] var lokaður í tiltekinn tíma þann 22. mars 2023 en aðila greinir á um hvenær opnað hafi verið fyrir umferð á umræddum vegi. Í tölvupósti til varnaraðila klukkan 12:51 á brottfarardegi upplýsti sóknaraðili varnaraðila um að vegurinn væri enn lokaður og að þau hygðust keyra til baka sökum þess að hálka væri að myndast á veginum á leið til Reykjavíkur og fjölskyldan vildi ekki festast með ungt barn í bílnum. Sóknaraðili hefur vísað til ljósmyndar sem tekin var á farsíma klukkan 13:15 á brottfarardegi sem sýnir að vegurinn var enn lokaður á þeim tíma. Varnaraðili hefur á móti vísað til upplýsinga úr tölvupósti frá Vegagerðinni þess efnis að vegurinn hafi verið opnaður klukkan 12:58 umræddan dag og að hægt hefði verið að fara í ferðina tveimur klukkustundum eftir áætlaða brottför. Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir því að varnaraðili legði fram staðfestingu á fyrrgreindum tölvupósti en varnaraðili varð ekki við þeirri beiðni þrátt fyrir ítrekun.

Varnaraðili hefur vísað til þess að í bókunarskilmálum fyrirtækisins, sem sóknaraðili samþykkti við bókun ferðarinnar, áskilji fyrirtækið sér rétt til þess að breyta ferðaáætlunum eða tímasetningum ferðar ef nauðsyn krefur, vegna slæms veðurs eða annarra tengdra aðstæðna. Þá byggir varnaraðili á því að skilyrði endurgreiðslu hafi ekki verið uppfyllt í tilviki sóknaraðila.

Við bókun ferðarinnar samþykkti sóknaraðili bókunarskilmála varnaraðila. Í skilmálum varnaraðila segir meðal annars: „[...] reserves the right to alter itineraries and/or timetables should it be necessary, due to adverse weather and or other related conditions.“ Þá segir einnig: „Any cancellation made within 48 hours prior to departure will be fully charged. You will be charged the full amount, because we turn away others to hold the space for you, and guides are prearranged based on you/your client being on the tour, and these costs cannot be recouped. Just be sure to give us at least 48 hours notice if you need to cancel your tour and we'll be happy to give you a full refund minus the transaction and service fee (7%). All cancellations must be made by e-mail.“ Í grein 7.1 í skilmálum varnaraðila segir loks: „[...] reserves the right to alter routes, itineraries, departure times, and or cancel your trip without prior notice with your safety in mind, should the necessity arise.“ Í bókunarstaðfestingu sóknaraðila kemur jafnframt fram að möguleiki sé á endurgreiðslu, að frádregnu 7% þjónustugjaldi, ef ferð er afbókuð með að minnsta kosti 48 klukkustunda fyrirvara eða tveimur dögum fyrir áætlaða ferð.

Að mati kærunefndar snýst mál þetta ekki um að sóknaraðili hafi í verki afbókað ferðina, eins og varnaraðili virðist byggja á, heldur að hindranir komu í veg fyrir að mögulegt væri að nýta þjónustuna á þeim tíma sem samið var um. Í grein 7.1 í skilmálum varnaraðila kemur fram, eins og áður segir, að hann hafi heimild til þess að gera breytingar á ferðum, m.a. vegna veðurs. Á hinn bóginn liggur ekkert fyrir um að varnaraðili hafi tilkynnt sóknaraðila um breytta tímasetningu ferðar eða hvort ferðin yrði farin síðar um daginn. Liggur því ekki fyrir að varnaraðili hafi tekið ákvörðun um að fresta ferðinni í samræmi við ákvæði skilmálanna. Sóknaraðili óskaði eftir endurgreiðslu frá varnaraðila í tölvupósti umræddan dag klukkan 12:51 þegar sóknaraðili tilkynnti varnaraðila að hann hygðist snúa heim sökum þess að vegurinn væri enn lokaður. Ekki liggja fyrir nein gögn í málinu sem sýna fram á að varnaraðili hafi brugðist við framangreindum tölvupósti sóknaraðila í tæka tíð.

Óumdeilt er að varnaraðili veitti ekki hina umsömdu þjónustu á þeim tíma sem samið hafði verið um og sóknaraðili hafði greitt fyrir. Þá liggur ekkert fyrir í málinu um að varnaraðili hafi gert breytingar á tímasetningu ferðar eða brugðist við með öðrum hætti til að fresta efndum. Verður því ekki séð á hvaða grundvelli varnaraðili getur krafist greiðslu að fjárhæð 185.000 krónur frá sóknaraðila, enda var þjónustan ekki veitt í samræmi við það sem samið var um. Líta verður á kröfu sóknaraðila um fulla endurgreiðslu sem kröfu um riftun kaupanna. Með vísan til framangreinds telur kærunefndin að sóknaraðili hafi verið heimilt að rifta samningi aðila og krefjast endurgreiðslu kaupverðsins. Verður því fallist á að varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila 185.000 krónur.

Hvað varðar kröfu sóknaraðila um greiðslu málskotsgjalds úr hendi varnaraðila skal tekið fram að í lögum nr. 81/2019 er ekki að finna ákvæði sem heimilar kærunefndinni að fallast á kröfu um greiðslu málskotsgjalds úr hendi varnaraðila, auk þess sem sóknaraðili fær það endurgreitt í ljósi niðurstöðu málsins. Að því virtu er kröfu varnaraðila um greiðslu málskostnaðar hafnað. Þá telur kærunefndin ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila um bætur vegna andlegs álags, enda liggur ekkert fyrir um að sóknaraðili hafi orðið fyrir tjóni vegna skaðabótaskyldrar háttsemi varnaraðila. Loks gerir sóknaraðili kröfu um að varnaraðila verði gert að greiða sekt fyrir að veita rangar upplýsingar til evrópsku Neytendaaðstoðarinnar á Íslandi. Kærunefndin bendir á að nefndinni er ekki heimilt samkvæmt lögum nr. 81/2019 að leggja á sektir. Af þeim sökum er kröfu sóknaraðila hafnað.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila, X, 185.000 krónur.

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

Varnaraðila ber að greiða gjald vegna kostnaðar nefndarinnar af meðferð málsins að fjárhæð 35.000 kr., sbr. 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Víðir Smári Petersen
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson