

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 6. mars 2024 í máli nr. 67/2023

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 17. júlí 2023 barst kærunefnd 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 endurgreiða henni að fullu þá fjárhæð sem hún greiddi honum fyrir ferðatengda þjónustu eða 398.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 18. júlí 2023, var varnaraðilum 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 20. júlí 2023.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, afrit af skriflegum samskiptum aðila, afrit af forfallavottorði, afrit af flugmiðum, upplýsingar um pakkaferðina og hótलगistingu og ferðaskilmálar varnaraðila.

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

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls festi sóknaraðili kaup á ferðatengdri þjónustu af varnaraðila sem fólst í pakkaferð fyrir sóknaraðila og samferðamann hennar til [...] dagana 23.-27. apríl 2023. Innifalið var flug, hótलगisting í fjórar nætur með kvöldverði, ferðir, ýmis afþreying og fararstjórn. Greiddi sóknaraðili varnaraðila fyrir þjónustuna að fullu þann 3. mars 2023, alls 398.000 krónur. Þann 14. apríl 2023 afpantaði sóknaraðili ferðina með tölvupósti til varnaraðila og bar fyrir sig veikindi. Krafðist sóknaraðili jafnframt fullrar endurgreiðslu úr hendi varnaraðila. Hafnaði varnaraðili endurgreiðslu og benti sóknaraðila á að leita til váttryggingafélags síns í því skyni að fá ferðina bættu sem og hún gerði. Hafnaði váttryggingafélagið hins vegar bótaskyldu og ítrekaði sóknaraðili í kjölfarið kröfu sína um fulla endurgreiðslu. Hafnaði varnaraðili endurgreiðslu á ný með vísan til skilmála sinna.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa ætlað að hætta við afpöntun sína í kjölfar þess að váttryggingafélag hennar hafi hafnað að bæta henni ferðina. Þegar sóknaraðili hafi tilkynnt varnaraðila um þá fyrirætlan sína hafi varnaraðili upplýst hana um að hann væri búin að framselja hina keyptu pakkaferð. Í framhaldinu hafi sóknaraðili farið fram á fulla endurgreiðslu þar sem varnaraðili hafi með framsalinu takmarkað fjárhagslegt tjón sitt. Hafi varnaraðili hafnað kröfu sóknaraðila með vísan til skilmála sinna. Sóknaraðili telur varnaraðila hafa framselt farmiða sína án samþykkis eða beiðni hennar. Með endursölunni hafi varnaraðili fengið greitt umfram venjulega þóknun af tekjumissi við afpöntun skv. 1. mgr. 15. gr. laga nr.

95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Þá vísar sóknaraðili til 11. gr. sömu laga máli sínu til stuðnings.

Varnaraðili byggir á því að samkvæmt skilmálum sínum eigi sóknaraðili engan rétt á endurgreiðslu vegna afpöntunar sinnar þann 14. apríl 2023. Þá kveðst varnaraðili mótmæla því að farmiðar sóknaraðila hafi verið framseldir öðrum auk þess sem það sé það sóknaraðila óviðkomandi frá þeirri stundu sem hún hafi tilkynnt varnaraðila um afpöntun ferðarinnar. Að sögn varnaraðila séu allflestir viðskiptavinir hans tryggðir fyrir heilsutjóni í gegnum greiðslukort sín. Það sé reynsla varnaraðila að vátryggingafélög bæti tjón líkt og sóknaraðila í langflestum tilvikum. Hins vegar hafi vátryggingarfélag sóknaraðila hafnað bótaskyldu sökum undirliggjandi sjúkdóms hennar. Loks bendir varnaraðili á að útlagður kostnaður hans vegna hinnar afpöntuðu ferðar hafi ekki fengist endurgreiddur nema að litlu leyti og sem nemi fjárhæð flugvallarskatta. Hafi sóknaraðili hins vegar ekki þegið boð varnaraðila um endurgreiðslu umræddra skatta.

IV Niðurstaða

Lög nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun gilda 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 hennar og samferðamanns með flugi frá [...] til [...] og svo til baka sem og hótलगistingu í [...] í skilningi a. og b. liðar 1. tölul. 4. gr. laga nr. 95/2018. Sú þjónusta sem aðilar sömdu um telst því pakkaferð í skilningi 2. tölul. 4. gr. laganna.

Í IV. kafla laganna er fjallað um afpöntun og aflýsingu pakkaferðar. Samkvæmt 1. mgr. 15. gr. getur ferðamaður afpantað pakkaferð áður en ferðin hefst gegn greiðslu sanngjarnrar þóknunar. Í samningi um pakkaferð er heimilt að tilgreina sanngjarna þóknun fyrir afpöntun ferðar sem tekur mið af því hversu löngu fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er og áætluðum tekjumissi skipuleggjanda eða smásala.

Fjallað er um afpöntun ferðar og endurgreiðslu í ferðaskilmálum varnaraðila. Þar kemur meðal annars fram að sé ferð afpöntuð 14-8 dögum fyrir brottför haldi varnaraðili eftir 90% af verði ferðar, þó aldrei lægri upphæð en sem nemi staðfestingargjaldi. Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili afpantaði hina keyptu pakkaferð 14. apríl 2023 eða níu dögum fyrir upphaf ferðarinnar. Óskaði sóknaraðili eftir fullri endurgreiðslu kaupverðs en var því hafnað af hálfu varnaraðila. Undir meðferð málsins óskaði kæruneftndin eftir upplýsingum frá varnaraðila hvort endurgreiðsla í samræmi við fyrrnefnt ákvæði í ferðaskilmálum hans hafi verið framkvæmd. Upplýsti varnaraðili kæruneftndina í kjölfarið um að engin endurgreiðsla hafi átt sér stað vegna málsins.

Að mati kæruneftndar eru skilmálar varnaraðila ekki í samræmi við 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 þar sem varnaraðili hefur ekki reiknað út sanngjarna þóknun til samræmis við það sem krafist er samkvæmt ákvæðinu. Telur kæruneftndin að almennt megi gera þær kröfur að ferðaskilmálar seljanda eigi að endurspegla sanngjarna þóknun og byggja á eins konar meðaltalsverði sanngjarnar þóknunar með tilliti til þeirra atriða sem tiltekin eru í 2. málsl. 1. mgr. 15. gr. Í máli þessu hefur varnaraðili ekki lagt fram neina slíka útreikninga og sýnt fram á nákvæman tekjumissi sinn þrátt fyrir óskir nefndarinnar þess efnis. Gegn andmælum varnaraðila er þó ekki unnt að leggja til grundvallar þá málsástæðu sóknaraðila að

varnaraðila hafi takmarkað tjón sitt vegna afpöntunar sóknaraðila með því að selja öðrum farmiða hennar enda hefur sóknaraðili ekki fært sönnur fyrir því. Hefur varnaraðili auk þess upplýst kærunefndina um að honum hafi ekki verið unnt að selja flugsæti sóknaraðila á ný. Þá hefur varnaraðili borið því við að útlagður kostnaður hans vegna ferðarinnar hafi ekki fengist endurgreiddur frá viðsemjendum hans og því aðeins sem nemi fjárhæð flugvallaskatta frá flugrekanda. Ekkert hafi fengist greitt vegna hótulgistingar eða annarra þátta ferðarinnar. Hefur því ekki verið sýnt fram á að umsamin þóknun varnaraðila samkvæmt meginreglu 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 hafi verið ósanngjörn. Telur kærunefndin að varnaraðila beri hins vegar að endurgreiða sóknaraðila sem nemur 10% af greiddu gjaldi eða 39.800 krónur í samræmi við ferðaskilmála sína.

V Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 39.800 krónur.

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 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Víðir Smári Petersen
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson