

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 26. nóvember 2020 í máli nr. 73/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 28. júlí 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, f.h. eiginmanns hennar, Y, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem keypt var af fyrirtækinu Z, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu á þeirri fjárhæð sem hefur verið greidd til varnaraðila að fjárhæð 60.000 krónur.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 5. ágúst 2020, 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 nefndinni 6. ágúst 2020. Athugasemdir sóknaraðila vegna andsvara varnaraðila bárust kærunefndinni 7. ágúst 2020. Þann 12. ágúst 2020 bárust nefndinni athugasemdir frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila og varnaraðila, umboð vegna reksturs málsins hjá kærunefndinni, staðfesting greiðslu fyrir ferðina, afrit af bréfi frá varnaraðila vegna afþöntunar ferðarinnar, yfirlit yfir samskipti málsaðila og skilmálar varnaraðila.

Með bréfi, dags. 8. september 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á þjónustu af varnaraðila sem fólst í skipulagi og umsjón varnaraðila með ferðalagi sem sóknaraðili hugðist fara í ásamt eiginkonu sinni til Heilbronn í Þýskalandi. Ferðin var skipulögð fyrir þríþrautardeild íþróttafélagsins [...]. Innifalið í ferðinni var flug frá Keflavík til Frankfurt, akstur með rútu frá Frankfurt til Heilbronn, gisting á hóteli í fimm nætur ásamt morgunverði, akstur frá Heilbronn til flugvallarins í Frankfurt og flug frá Frankfurt til Keflavíkur. Til stóð að taka þátt í keppni í hálfum járnkarli sem nefnist „Challenge Heilbronn“ en skráningargjöld í keppnina voru ekki innifalin. Ferðin átti að hefjast þann 18. júní 2020 og ljúka 23. júní 2020.

Sóknaraðili greiddi ferðina að fullu þann 7. nóvember 2019 eða alls 329.240 krónur. Í því fólst greiðsla að fjárhæð 164.620 krónur fyrir sóknaraðila og eiginkonu sóknaraðila hvort um sig. Staðfestingargjald var innifalið í greiðslunni samkvæmt samningi aðila sem var alls að fjárhæð 60.000 krónur eða 30.000 krónur fyrir hvern einstakling.

Vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins afpantaði sóknaraðili ferðina þann 26. mars 2020. Varnaraðili endurgreiddi sóknaraðila alls 269.240 krónur en hélt eftir staðfestingargjaldinu. Þegar nær dró ferðinni var hún felld niður af hálfu varnaraðila og

endurgreidd að fullu til þeirra sem höfðu skráð sig í ferðina, að undanskildum sóknaraðila og eiginkonu hans sem höfðu þegar afbókað ferðina. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða ferðina að fullu ásamt staðfestingargjaldinu. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili telur að varnaraðila beri að endurgreiða staðfestingargjaldið. Ferðin var ekki farin vegna aðstæðna og felld niður af hálfu varnaraðila. Telur sóknaraðili sig þar af leiðandi eiga rétt á fullri endurgreiðslu samkvæmt lögum nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi sent tölvupóst þann 26. mars 2020 og afbókað ferðina sem átti að hefjast þann 18. júní. Sóknaraðila hafi verið boðið að bíða með afbókun þar sem ferðin kynni að verða felld niður síðar með fullri endurgreiðslu samkvæmt lögum. Sóknaraðili hafi hins vegar afþakkað það og krafist endurgreiðslu í samræmi við skilmála varnaraðila. Í því fólst að staðfestingargjaldið yrði ekki endurgreitt. Endurgreiðslan var framkvæmd þann 31. mars 2020 og var ekki búið að fella niður ferðina á þeim tíma. Þegar ferðinni var síðar aflýst og greiðslur endurgreiddar þann 21. apríl 2020 voru sóknaraðili og eiginkona hans ekki skráð á farþegalista ferðarinnar.

Þann 30. júní hafi sóknaraðili svo haft samband og krafist endurgreiðslu á staðfestingargjaldinu þar sem endurgreiðsla hafi ekki verið samþykkt af tryggingarfélagi sóknaraðila. Varnaraðili telur sér ekki skylt að endurgreiða staðfestingargjaldið samkvæmt 15. gr. laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

IV

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.

Sóknaraðili og varnaraðili gerðu samning þann 7. nóvember 2019 um umsjón varnaraðila með framkvæmd ferðar til Heilbronn í Þýskalandi sem sóknaraðili og eiginkona hans hugðust fara í þann 18. júní 2020 til 23. júní 2020. Sóknaraðili greiddi ferðina að fullu þann 7. nóvember 2020, alls að fjárhæð 329.240 krónur.

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. Með lögnum voru ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2302, frá 25. nóvember 2015, innleidd í íslenskan rétt. Sóknaraðili óskaði eftir og greiddi fyrir ferðatengda þjónustu varnaraðila sem fólst í flutningi farþega með tveimur flugferðum, gistingu og aðra ferðatengda þjónustu í skilningi a. b. og d. liðar 1. tl. 4. gr. laga nr. 95/2018. Sú þjónusta sem sóknaraðili og varnaraðili sömdu um telst því pakkaferð í skilningi 2. tl. 4. gr. laganna.

Samkvæmt 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 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 tekjumissis skipuleggjanda eða smásala. Ef ekki er samið um staðlaða þóknun í samningi skal þóknunin samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins svara til tekjumissis skipuleggjanda eða smásala. Skipuleggjandi eða smásali á samkvæmt 3. mgr. hins vegar ekki rétt á greiðslu þóknunar ef afpöntun er vegna

óvenjulegra eða óviðráðanlegra aðstæðna sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar [...]. Ferðamaður á ekki rétt til frekari skaðabóta þegar 3. mgr. á við, samkvæmt 4. mgr. ákvæðisins. Skipuleggjanda eða smásala ber að endurgreiða ferðamanni greiðslur innan 14 daga frá afpöntun.

Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili byggji kröfu sína á því að þær aðstæður sem voru uppi falli undir skilgreininguna á óvenjulegum eða óviðráðanlegum aðstæðum sem hafi áhrif á framkvæmd ferðar eða flutning farþega í skilningi 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018. Samkvæmt 11. tl. 4. gr. laga nr. 95/2018 eru óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður þær aðstæður sem eru ekki á valdi þess aðila sem ber þær fyrir sig og ekki hefði verið hægt að komast hjá þeim jafnvel þótt gripið hefði verið til réttmætra ráðstafana. Í athugasemdum við 3. mgr. 15. gr. segir í frumvarpi til laganna að óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður geti verið stríðsástand, útbreiðsla farsóttá eða sjúkdóma, hryðjuverk, pólitískur óstöðugleiki eða aðrar aðstæður sem hafa afgerandi áhrif á ferðalög til viðkomandi staða. Kæruneftndin hefur í fyrri úrskurðum sínum litið svo á að útbreiðsla COVID-19 sjúkdómsins geti talist óviðráðanlegar og ófyrirsjáanlegar aðstæður í skilningi ákvæðisins.

Framkvæmdastjórn Evrópusambandsins ber ábyrgð á framkvæmd samræmdrar löggjafar á innri markaði innan Evrópska efnahagssvæðisins og þar með talið á tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2302, sem innleidd var í íslenskan rétt með lögum nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Upplýsingar og leiðbeiningar frá framkvæmdastjórninni geta þar af leiðandi haft þýðingu og leiðbeinandi áhrif við úrlausn álítaefna er varða ákvæði laga nr. 95/2018 hér á landi.

Í 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 er ekki mælt fyrir um ákveðið tímamark sem miða ber við þegar metið er hvort heimilt sé að afpanta ferð án þóknunar á grundvelli ákvæðisins. Þann 19. mars 2020 gaf framkvæmdastjórnin hins vegar út leiðbeiningar um framkvæmd reglna um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Þar er sérstaklega tekið fram að mat á því hvort óviðráðanlegar og ófyrirsjáanlegar aðstæður séu fyrir hendi þurfi að fara fram á „case-by-case basis“.

Mat á því hvort óvenjulegar og ófyrirsjáanlegar aðstæður séu fyrir hendi verður því að fara fram með hliðsjón af aðstæðum í hverju máli fyrir sig. Gera verður kröfu um að fyrir liggi annarsveggar að viðkomandi aðstæður verði fyrir hendi þegar ferðin verður farin og hins vegar að þær muni, á þeim tíma sem ferðin er farin, hafa veruleg áhrif á framkvæmd ferðarinnar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar.

Sóknaraðili afpantaði ferðina þann 26. mars 2020 þegar tæplega þrjú mánuðir eða 84 dagar voru þar til ferðin átti að hefjast þann 18. júní 2020. Þegar langt er í upphafsdeg ferðar getur verið erfiðleikum háð að slá því föstu hverjar aðstæður muni raunverulega verða á áætluðum upphafsdegi ferðarinnar enda geta aðstæður breyst án fyrirvara. Ekki er unnt að fallast á það að fyrir hafi legið með óyggjandi hætti, þann 26. mars 2020, að þær óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæður sem höfðu skapast vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins, hefðu haft áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar tæplega þremur mánuðum síðar.

Verður því að líta svo á að pakkaferðarsamningur aðila hafi verið í gildi í skilningi 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 þegar sóknaraðili afpantaði ferðina þann 26. mars 2020. Samkvæmt ákvæðinu getur ferðamaður afpantað pakkaferð áður en ferðin hefst gegn greiðslu sanngjarnrar þóknunar sem tilgreind er í samningi um pakkaferð og tekur mið af því hversu löngum tíma fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er og áætlaðs tekjumissis skipuleggjanda. Ekki er ágreiningur milli málsaðila um að samið hafi verið um greiðslu staðfestingargjalds að fjárhæð 30.000 krónur. Í pakkaferðasamningi málsaðila er greint

frá skilmálum varnaraðila þar sem fram kemur í 4. gr. að þegar ferð er afpöntuð og fjórar vikur eru í brottför sé varnaraðila heimilt að halda staðfestingargjaldi eftir.

Við meðferð málsins hefur varnaraðili bent á að ákvörðun þóknunar taki mið af þeirri vinnu sem varnaraðili hefur innt af hendi við skipulag ferðarinnar, sem var sérstaklega útbúin fyrir ákveðinn hóp og ekki boðin almenningi. Að sögn varnaraðila varð einnig að skrá hjól sóknaraðila og eiginkonu hans sérstaklega í flugið sem hafi falið í sér vinnu. Hefur varnaraðili verðlagt vinnu við skipulag, umsjón og bókanir vegna ferðarinnar sem nemur 20% af heildargreiðslu fyrir ferðina.

Af þeim gögnum sem liggja fyrir í málinu verður ekki annað séð en að fyrirfram ákveðin þóknun varnaraðila hafi verið sanngjörn, tekið mið af því hve löngu fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er og áætluðum tekjumissi varnaraðila, sbr. 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018.

Samningur var gerður af hálfu sóknaraðila og eiginkonu sóknaraðila um greiðslu staðfestingargjalds fyrir ferðina, að fjárhæð 30.000 krónur fyrir hvern farþega. Við afbókun ferðarinnar var sóknaraðila bent á að staðfestingargjaldið yrði ekki endurgreitt ef ferðin yrði afbókuð á þeim tíma. Ef ferðinni yrði síðar aflýst yrði greiðsla fyrir ferðina hins vegar endurgreidd að fullu. Sóknaraðili krafðist endurgreiðslu að undanskildu staðfestingargjaldi og var sú fjárhæð endurgreidd sóknaraðila. Meginreglan er sú að gerða samninga ber að halda. Ekki hefur verið sýnt fram á að sú undantekning sem mælt er fyrir um í 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 eigi við í málinu. Þá hefur ekki verið sýnt fram á að umsamin þóknun varnaraðila samkvæmt meginreglu 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 hafi verið ósanngjörn. Kærunefndinni er því ekki annað fært en að hafna kröfu sóknaraðila.

V

Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, Y, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson