

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 30. september 2024 í máli nr. 55/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 23. maí 2024 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess varnaraðila verði gert að endurgreiða sér 175,78 evrur.

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. Staðfesti varnaraðili móttöku bréfsins 3. júní 2024. Nefndinni bærust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru kvörtun, bókunarstaðfesting, staðfesting á greiðslu, afrit af skriflegum samskiptum aðila, afrit af skriflegum samskiptum sóknaraðila við bókunarfyrirtækið [...] og skjáskot af vefsíðu [...].

Með bréfi, dags. 30. september 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls verður ráðið að sóknaraðili bókaði gistingu fyrir tvo, fyrir milligöngu bókunarfyrirtækisins [...], dagana 4. til 6. apríl 2024. Greiddi sóknaraðili fyrir gistingu samtals 346,16 evrur, þar af 18,52 evrur í formi ferðainneignar hjá [...] og 327,64 evrur með kreditkort. Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að þann 4. apríl hafi sóknaraðili ekki komist á hótél varnaraðila vegna vegalokunar sökum veðurs. Kveðst sóknaraðili hafa ætlað að koma degi síðar en þá hafi færðin enn verið slæm og akstur á veginum hættulegur. Sóknaraðili hafi því tekið ákvörðun um að fara ekki af stað. Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila dagana 4. og 5. apríl og upplýsti um aðstæður. Sóknaraðili telur að þrátt fyrir að afbókunarskilmálar varnaraðila séu skýrir eigi þeir ekki að gilda þegar eini vegurinn sem liggur að hótelinu sé lokaður. Sóknaraðili vísar til þess að það sé ósanngjarnt að hann beri einn kostnaðinn og gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að greiða helminginn af greiddum kostnaði við gistingu, 170,38 evrur, auk svokallaðs „city tax“ að fjárhæð 5,40 evrur þar sem sóknaraðili nýtti sér ekki gistingu. Alls gerir sóknaraðili kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila 175,78 evrur.

IV

Niðurstaða

Samkvæmt kvörtun sóknaraðila varðar ágreiningur aðila það hvort sóknaraðili eigi rétt á endurgreiðslu vegna gistingar sem sóknaraðili bókaði og greiddi fyrir dagana 4. til 6. apríl 2024. Fyrir liggur að sóknaraðili nýtti sér ekki bókaða gistingu á vegum

varnaraðila vegna vegalokunar þann 4. apríl og slæmrar færðar á veginum þann 5. apríl. Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila með tölvupósti þann 4. apríl og upplýsti um stöðuna og aftur degi síðar þar sem sóknaraðili kvaðst ekki geta mætt og óskaði eftir því að fá endurgreitt að hluta. Varnaraðili hafnaði beiðni sóknaraðila í tölvupósti, dags. 5. apríl, og vísaði í afbókunarskilmála en bauð sóknaraðila jafnframt að færa bókunina á aðra dagsetningu.

Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða gistinguna að hluta, alls 175,78 evrur. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka fyrir nefndinni og verður því byggt á þeim gögnum og upplýsingum sem stafa frá sóknaraðila.

Í bókunarstaðfestingu, sem barst sóknaraðila í kjölfar bókunar, kemur eftirfarandi fram: „*Cancellation policy: If you cancel, modify the booking, or don't show up, the fee will be the total price of the reservation. Refund schedule: You won't be eligible for refund if you cancel this booking.*“

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Sóknaraðili tók þá ákvörðun að semja, fyrir milligöngu þriðja aðila, um gistingu á vegum varnaraðila. Greiddi sóknaraðili fyrirfram 346,16 evrur við bókun gistingarinnar. Í bókunarstaðfestingu sem sóknaraðili fékk senda í kjölfarið kemur skýrt fram að greiðsla fái ekki endurgreidd þrátt fyrir afbókun gistingar. Engir sérstakir fyrirvarar eru gerðir um ástæður afbókunar.

Í 36. gr. laga nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggæringa (sml.) er að finna undantekningu frá fyrrgreindri meginreglu. Samkvæmt 1. mgr. 36. gr. sml. má víkja samningi til hliðar í heild eða að hluta, eða breyta, ef það yrði talið ósanngjarnt eða andstætt góðri viðskiptavenju að bera hann fyrir sig. Við það mat skal samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins líta til efnis samnings, stöðu samningsaðila, atvika við samningsgerðina og atvika sem síðar komu til. Verður ekki séð að samningurinn sem slíkur, eða umrætt ákvæði um takmörkun á rétti til endurgreiðslu, hafi verið ósanngjarnt eða andstætt góðri viðskiptavenju í skilningi laganna af þeirri ástæðu einni að ekki var unnt að falla frá samningnum.

Skylda varnaraðila samkvæmt samningi málsaðila var að veita sóknaraðila þjónustu við gistingu og skylda sóknaraðila var sú að greiða fyrir þjónustuna. Ljóst er að varnaraðili gat ekki selt öðrum aðila þjónustuna og þannig takmarkað tjón sitt, enda var honum ekki ljóst fyrr en þann 5. apríl 2024, degi eftir innritun samkvæmt bókun sóknaraðila, að sóknaraðili gæti ekki nýtt sér gistinguna. Fallist er á að aðstæður á vegi hafi haft áhrif á ferðalag sóknaraðila á umrætt hótél. Hins vegar verður einnig að líta til þess að varnaraðili bauð sóknaraðila að færa bókunardagsetningu gistingarinnar um nokkra daga. Verður því ekki talið að aðstæður hafi verið með þeim hætti að talið verði ósanngjarnt af hálfu varnaraðila eða andstætt góðri viðskiptavenju að bera fyrir sig samninginn í skilningi 2. mgr. 36. gr. sml. Er þetta í samræmi við fyrri úrskurði kærunefndarinnar í málum nr. 78/2020 og 135/2020. Með vísan til framangreinds telur kærunefndin ekki efni til þess að víkja samningi aðila til hliðar í heild eða að hluta eða breyta efni hans með vísan til réttarreglna 36. gr. eða 36. gr. a.-d. samningalaga en veigamiklar ástæður þurfa að vera fyrir því að unnt sé að falla frá samningi með þeim afleiðingum að samningurinn verði óskuldbindandi fyrir aðila.

Með hliðsjón af framangreindu, atvikum máls þessa og framlögðum gögnum, er kærunefndinni ekki annað fært en að hafna kröfu sóknaraðila.

V
Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson