

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 15. júní 2022 í máli nr. 142/2021

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 10. desember 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem sóknaraðili festi kaup á af fyrirtækinu Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að breyta dagsetningum pakkaferðar er hún keypti af varnaraðila þannig að sóknaraðili getu nýtt ferðina. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 13. desember 2021, óskaði kærunefndin eftir frekari gögnum frá sóknaraðila. Frekari gögn bárust kærunefndinni frá sóknaraðila með tölvubréfi, dags. 14. desember 2021. Með tölvubréfi, dags. 15. desember 2021, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Ekkert svar barst frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, staðfesting á bókun og tölvupóstsamskipti milli aðila.

Með bréfi, dags. 17. maí 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili festi kaup á ferðatengdri þjónustu af varnaraðila þann 25. október 2021 sem hafi falist í ferð hennar og móður hennar til Tenerife 13. nóvember 2021. Innifalið hafi ferðin flug, gisting, akstur til og frá flugvelli ásamt völdum sætum. Samtals hafi ferðin kostað 309.614 krónur. Ekki hafi verið boðið upp á neina forfallatryggingu þegar flugið hafi verið keypt. Þá hafi ekki verið boðið upp á að skipta greiðslu á vefnum þannig að sóknaraðili gæti borgað sinn hlut með sínu korti og móðir hennar sinn hlut. Þær hafi þurft að greiða með einni greiðslu.

Þá kemur fram í kvörtun að þegar vika hafi verið í brottför hafi dóttir sóknaraðila greinst með Covid-19. Þar af leiðandi hafi bæði sóknaraðili og móðir hennar þurft að fara í sóttkví. Þar sem móðir sóknaraðila búi ekki á heimilinu hafi hún losnað út sóttkví á föstudeginum þegar hún hafi fengið neikvæða niðurstöðu úr PCR prófi. Sóknaraðili hafi hins vegar þurft að vera í sóttkví allan þann tíma sem dóttir hennar hafi verið með Covid-19 eða lágmark 10 daga.

Sóknaraðili hafi hringt í varnaraðila á mánudagsmorgni og látið vita af stöðunni. Varnaraðili hafi sagst ekkert geta gert þar sem hún hafi ekki látið vita með þriggja vikna fyrirvara. Varnaraðili hafi enn fremur sagst ekki getað breytt

dagsetningum á flugi né hóteli með svo litlum fyrirvara og að þær yrðu að nota kortatryggingu sína. Sóknaraðili kveðst ekki vera sátt við þessi svör þar sem hún hafi heyrt af fólki sem hafi verið í nákvæmlega sömu stöðu nema þau hafi pantað sjálf með [...] og pantað hótelið sjálf og fengið dagsetningum breytt án vandamála.

Sóknaraðili kveðst hafa ítrekað sent varnaraðila tölvupóst en varnaraðili bendi bara á tryggingafélög varðandi endurgreiðslu. Þar geti móðir sóknaraðila ekki fengið endurgreiðslu vegna þess að hún hafi í raun getað farið ein í ferðina. Þá sé móðir sóknaraðila ekki tryggð í gegnum kort sóknaraðila og þurfi því að sækja í sína heimilstryggingu sem nái samkvæmt VÍS ekki yfir þetta, auk þess sem sjálfsábyrgð yrði 25.000 krónur á mann. Sóknaraðili hafi krafist svara við því hvers vegna það virðist auðveldara að fá endurgreiðslu ef ekki sé keypt í gegnum ferðaskrifstofu en fái engin svör.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili krefst þess að fá ferðina færða, þannig að hún geti notað þjónustuna sem hún hafi keypt. Sóknaraðili telur það virkilega ósanngjarnt að ef hún hefði sjálf farið í að hringja og fá flugi og hóteli breytt þá hefði hún getað nýtt þessa ferð. Sóknaraðili kveðst ósátt við að varnaraðili geti bannað sér að fara í flug vegna þess að ég hún sé í sóttkví en beri ekki ábyrgð á neinu og geti verið með skilmála sem nái ekki yfir slík atvik eins og staðan í heiminum sé.

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 keypti ferðatengda þjónustu af varnaraðila sem fólst í umsjón varnaraðila með framkvæmd pakkaferðar sem til stóð að sóknaraðili myndi fara í þann 13. nóvember 2021. Sóknaraðili greiddi varnaraðila samkvæmt bókun 309.614 krónur vegna þjónustu hans. Sóknaraðila afpantaði ferðina þar sem hún gat ekki mætt í flugið þar sem dóttir hennar fékk Covid-19 og hún var því í sóttkví á brottfarardegi. Móðir hennar lenti einnig í sóttkví en hafði lokið henni þegar áætlaðar brottfarardagur var.

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 lögunum 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 hennar með flugi frá Keflavík til Tenerife og gistingu í skilningi a. og b. 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.

Krafa sóknaraðila lýtur að því að dagsetningum pakkaferðarinnar verði breytt þannig að hún geti nýtt ferðina. Eðli málsins samkvæmt verður ferðinni ekki breytt eftir að hún hefði átt að vera farin. Þá hefur sóknaraðili ekki byggt á því að samningurinn hafi verið vanefndur af hálfu varnaraðila. Kærunefndin telur rétt að líta svo á að með kröfu sinni sé sóknaraðili að leita réttar síns vegna afpöntunar

pakkaferðar. Því beri að leggja mat á hvort sóknaraðili eigi rétt á endurgreiðslu á grundvelli laga nr. 95/2018.

Í IV. kafla laga nr. 95/2018 er fjallað um afpöntun og aflýsingu pakkaferðar. Samkvæmt 1. mgr. 15. gr. laganna 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. 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. 15. gr. laganna 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. Skipuleggjandi eða smásala ber að endurgreiða ferðamanni greiðslur innan 14 daga frá afpöntun.

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 farsóttar eða sjúkdóma, hryðjuverk, pólitískur óstöðugleiki eða aðrar aðstæður sem hafa afgerandi áhrif á ferðalög til viðkomandi staða.

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 álitaefta 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. Þá hafa ekki verið gefnar út samræmdar reglur í því sambandi, hvorki í Evrópu, á Norðurlöndunum né hér á landi. 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 við mat á því hvort óviðráðanlegar og óvenjulegar aðstæður séu fyrir hendi þurfi að líta til aðstæðna hvers máls fyrir sig. Matið þurfi því að fara fram á „case-by-case basis“.

Gera verður kröfu um að fyrir liggja annarsvegar 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.

Við mat á því hvort skilyrði 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 hafi verið uppfyllt verður að líta til þess hvenær sóknaraðili telst hafa afpantað ferðina og hvaða aðstæður hafi verið fyrirsjáanlegar á þeim tíma. Fyrir lá að sóknaraðili myndi ekki komast í ferðina á áætluðum brottfarardeggi þar sem hún var þá í sóttkví. Sóknaraðili hefur hins vegar vísað til þess að hún hafi fest kaup á pakkaferðinni þann 25. október 2021. Ummæli í athugasemdum við ákvæðið í greinargerð með frumvarpi að

lögum nr. 95/2018 gefa til kynna að ákvæðið eigi almennt við um framkvæmd pakkaferðir en ekki um persónulegar aðstæður. Á þeim tíma hafði þar að auki legið fyrir síðan fyrri part árs 2020 að einstaklingar gætu átt á hættu að smitast af Covid-19 eða lenda í sóttkví vegna nálægðar við smitaðan einstakling og þar af leiðandi ekki getað ferðast. Það geta því ekki á þeim tímapunkti sem sóknaraðili keypti ferðina talist óvenjulegar aðstæður og ófyrirsjáanlegar að komast ekki í ferðina vegna sóttkvíar. Þá ber jafnframt að líta til þess að alkunna er að þróun faraldursins hefur verið sveiflutengd frá upphafi hans og smittíðni farið upp og niður. Með hliðsjón af öllum atvikum máls er það mat kærunefndarinnar að sóknaraðili eigi ekki rétt á fullri endurgreiðslu á grundvelli 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018.

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 tekjumissi skipuleggjanda eða smásala. Samkvæmt skilmálum varnaraðila er ekki endurgreitt þegar ferð er afpöntuð minna en 7 dögum fyrir brottför. Skilmálinn telst ekki ósanngjarn þegar svo stutt er í brottför enda getur það reynst ferðaskrifstofum erfitt að selja pakkaferð með svo stuttum fyrirvara og líklegt að þegar sé búið að greiða viðsemjendum. Þá hefur sóknaraðili ekki byggt á því að henni hafi ekki verið kynntir skilmálar varnaraðila við bókun ferðarinnar. Í ljósi þessa á sóknaraðili ekki rétt á endurgreiðslu ferðarinnar.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson