

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 11. apríl 2024 í máli nr. 97/2023

Kærunefndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 12. september 2023 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X og Y („sóknaraðilar“), vegna ágreinings í viðskiptum við Z („varnaraðili”).

Sóknaraðilar krefjast þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða að fullu þá fjárhæð sem þau greiddu honum fyrir ferðatengda þjónustu eða 354.528 krónur. Þá krefjast sóknaraðilar þess að varnaraðili greiði þeim bætur vegna útlagðs kostnaðar að fjárhæð 355.036 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfum varnaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 14. september 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 25. sama mánaðar. Athugasemdir beggja aðila bárust nefndinni 3. október 2023.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, bókunarstaðfesting pakkaferðar, bréf lögmanns sóknaraðila, dags. 27. október 2022, bréf lögmanns varnaraðila, dags. 5. janúar 2023, kvittun fyrir greiðslu leigubifreiðar, staðfestingar á bókun hótels og flugs, kvittun fyrir greiðslu flugrútu, hljóðupptaka, skilmálar varnaraðila og fyrirmynd af verktakasamningi varnaraðila við fararstjóra.

Með bréfi, dags. 10. apríl 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls festu sóknaraðilar kaup á ferðatengdri þjónustu af varnaraðila sem fólst í pakkaferð til [...] á [...] dagana 27. júní til 7. júlí 2022. Greiddu sóknaraðilar varnaraðila alls 354.528 krónur fyrir pakkaferðina og innifalið í verðinu var flug og gisting í tíu nætur á hóteli með morgunverði.

Af kvörtun verður ráðið að sóknaraðilar voru óánægð með hina keyptu ferð og ráðfærðu sig því við fararstjóra á vegum varnaraðila. Hafi þau meðal annars innt eftir því hvort unnt væri að gera breytingar á ferðatilhöguninni með flutningi á hótél á öðrum stað. Hafi fararstjóri upplýst þau að það væri aðeins hægt með nokkrum tilkostnaði. Þann 28. júní 2022 hafi sóknaraðili Y og fararstjórinn síðan rætt saman símleiðis. Að sögn sóknaraðila hafi fararstjórinn viðhaft óviðurkvæðileg ummæli um sóknaraðila Y. Í kjölfarið hafi bæði sóknaraðilar sem og foreldrar þeirra sett sig í samband við varnaraðila og óskað eftir að sóknaraðilar yrðu færð í aðra ferð á vegum varnaraðila enda hafi þau hvorki getað hugsað sér að eiga í frekari samskiptum við fararstjórann né átt á hættu að rekast á hann á ferðalagi þeirra. Hafi varnaraðili boðið sóknaraðilum á að færa sig á annað hótél á [...] gegn greiðslu að fjárhæð 250.000

krónur. Sóknaraðilum hafi þótt það boð varnaraðila ófullnægjandi og ákváðu því að bóka annað hótél og flug sjálf og ljúka ferðalagi sínu á eigin vegum.

Sóknaraðilar byggja kröfu sína á hendur varnaraðila á því að hann beri ábyrgð á háttsemi fararstjórans og framkomu hans í garð sóknaraðila, sbr. 1. mgr. 17. gr. laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Hafi háttsemi viðkomandi falið í sér verulega vanefnd á framkvæmd pakkaferðarinnar, sem hafi heimilað þeim að rifta fyrirvaralaust samningi aðila, sbr. 20. gr. sömu laga. Jafnframt telja sóknaraðilar sig eiga rétt á afslætti sem nemi heildarkaupverði ferðarinnar, sbr. 21. gr. sömu laga. Þá krefjast sóknaraðilar skaðabóta vegna útlagðs kostnaðar að fjárhæð 355.036 krónur vegna kaups á nýju flugi til Íslands, hóteli á [...] og ferðum, sbr. 22. gr. laganna.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðilar hafi sjálf bókað og greitt fyrir hina umþrættu ferð í gegnum vefsíðu varnaraðila. Þegar sóknaraðilar hafi komið á áfangastað hafi þau orðið ósátt við það að vera ekki á líflegri stað og því ítrekað óskað eftir því að vera færð á hótél á öðrum stað. Kveðst varnaraðila hafa reynt að komast til móts við óskir sóknaraðila með tilheyrandi kostnaði og vinnu en tillögur varnaraðila ekki hugnast sóknaraðilum. Hafi sóknaraðilum þá verið boðið nýtt tilboð í ferð á öðrum stað enda hafi ekki verið unnt að endurgreiða pakkaferðina samkvæmt skilmálum varnaraðila. Það hafi sóknaraðilar hins vegar ekki þegið og yfirgefið hótelið að eigin frumkvæði 1. júlí 2022. Þar af leiðandi kveðst varnaraðili hafna kröfum sóknaraðila.

IV

Lagaumhverfi

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.

Varnaraðili telst seljandi pakkaferðar í skilningi laganna og bar því sem skipuleggjandi ábyrgð á réttri framkvæmd ferðarinnar, sbr. 1. mgr. 17. gr. sömu laga en þar segir m.a. fram að skipuleggjandi og smásali bera sameiginlega og hvor í sínu lagi ábyrgð á framkvæmd þeirrar ferðatengdu þjónustu sem er innifalin í samningi um pakkaferð. Í 18. gr. laganna er kveðið á um tilkynningar um vanefndir og úrbótaskyldu skipuleggjanda og er svohljóðandi: „*[f]erðamaður skal tilkynna skipuleggjanda eða smásala án tafar um hverja þá vanefnd er hann verður var við á framkvæmd ferðatengdrar þjónustu sem innifalin er í samningi um pakkaferð. Ferðamaður skal veita skipuleggjanda eða smásala hæfilegan frest til að ráða bót á vanefndum sem eru á framkvæmd samnings um pakkaferð, nema það sé ekki hægt eða feli í sér óhóflegan kostnað með tilliti til vanefndarinnar og virðis þeirrar ferðatengdu þjónustu sem um ræðir. Ef ekki er hægt að ráða bót á vanefndum nema með þjónustu sem er lakari að gæðum en tilgreint er í samningi um pakkaferð á ferðamaður rétt á afslætti sem jafngildir mismuninum á þeirri þjónustu sem samið var um og þeirri sem veitt var, sbr. 21. gr. Ef skipuleggjandi eða smásali ræður ekki bót á vanefndum innan hæfilegs frests eða neitar að ráða bót á vanefndum getur ferðamaður sjálfur ráðið bót á þeim og krafist skipuleggjanda eða smásala um endurgreiðslu nauðsynlegs kostnaðar vegna þess. Ferðamaður getur ekki hafnað úrbótum skipuleggjanda eða smásala nema þær séu lakari að gæðum en það sem um var samið eða ef afsláttur skv. 3. mgr. er ófullnægjandi.*“

Samkvæmt 1. mgr. 20. gr. laga nr. 95/2018 getur ferðamaður rift samningi um pakkaferð og eftir því sem við á, krafist afsláttar og skaðabóta, ef verulegur hluti

þeirrar ferðatengdu þjónustu, sem samningur um pakkaferð kveður á um, er ekki veittur eða er verulega ófullnægjandi. Í 21. gr. laganna segir að ferðamaður eigi rétt á afslætti af verði pakkaferðar fyrir það tímabil sem vanefndir á samningi um pakkaferð eru til staðar, nema skipuleggjandi eða smásali geti sýnt fram á að vanefndirnar séu sök ferðamanns. Þá segir í 1. mgr. 22. gr. laganna að ferðamaður eigi rétt á skaðabótum vegna tjóns sem hann verður fyrir og rekja má til vanefnda, nema því aðeins að skipuleggjandi eða smásali sýni fram á að vanefnd sé:

„a. sök ferðamannsins,

b. sök þriðja aðila sem ekki tengist þeirri þjónustu sem samið var um og af ófyrirsjáanlegum eða óviðráðanlegum ástæðum,

c. vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna.“

V

Niðurstaða

Sóknaraðilar óskaðu eftir og greiddu fyrir ferðatengda þjónustu varnaraðila sem fólst í flutningi þeirra með flugi með flugi frá Keflavík til [...] og svo til baka sem og hótulgistingu 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.

Sóknaraðilar krefjast þess að samningi aðila um umþrætta pakkaferð verði rift vegna vanefnda og að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðilum ferðarinnar að fjárhæð 354.528 krónur auka skaðabóta að fjárhæð 355.036 krónur.

Af gögnum máls verður ráðið að hið keypta hótél og umhverfi þess stóðst ekki væntingar sóknaraðila. Ekki liggur þó skýrt fyrir í hverju óánægja sóknaraðila fólst. Leituðu sóknaraðilar til fararstjóra ferðarinnar í því skyni að finna lausn á þeirri stöðu sem upp var komin. Að sögn sóknaraðila hafi viðmót fararstjórans og ummæli hans í garð sóknaraðila verið með þeim hætti að þau hafi viljað komast úr ferðinni hið fyrsta og þá í aðra ferð á vegum varnaraðila. Óumdeilt er að varnaraðili bauð sóknaraðilum aðra ferð gegn greiðslu á 250.000 krónur en taldi sér ekki fært að flytja sóknaraðila á annan stað, þeim að kostnaðarlausu, með vísan til skilmála sinna. Hafi sóknaraðilar hins vegar ekki fellt sig við framangreint boð varnaraðila. Röksemdir sóknaraðila fyrir kröfum þeirra lúta að því að þau hafi því verið nauðbeygð að yfirgefa hótelið og bóka nýtt flug og hótél á eigin kostnað til þess að komast úr ferðinni.

Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir frekari upplýsingum um hvert hlutverk fararstjóra væri í ferðum líkt og þeirri sem hér er deilt um. Í svari varnaraðila sem barst kærunefndinni 6. mars 2023 kemur fram hin umþrætta ferð var almenn ferð en ekki svokölluð sérferð og því takmarkaðist hlutverk fararstjóra við það að vera ferðamönnum innan handar ef þörf kræfi. Kærunefndin innti varnaraðila jafnframt eftir því hvort sóknaraðilar hefðu átt þess kost á að leita til annars fararstjóra á vegum varnaraðila. Varnaraðili svaraði því m.a. svo til að það: *„[e]ru sjaldan margir staðarfararstjórar og viðkomandi aðili er okkar starfsmaður (verktaki) á staðnum og því ekki hægt að leita í aðra aðila þar. Erum með neyðarnúmer og öllum heimilt að hafa samband við skrifstofu. Eins og áður hefur komið fram komu margir starfsmenn félagsins að máli þessu. Aðilar tengdir farþegum okkar höfðu ítrekað samband við aðra starfsmenn. Var haft samband hingað heim við ýmsa sölufulltrúa fyrirtækisins og beðið um annan áfangastað þar sem þessi væri of rólegur sem og starfsmenn operations og forstjóra félagsins....og var reynt að bregðast við...“* Í kjölfar þessara upplýsinga varnaraðila var

sóknaraðilum boðið að koma á framfæri athugasemdum við þeim. Engar athugasemdir bárust frá sóknaraðilum.

Í máli þessu byggja sóknaraðilar á því að háttsemi fararstjóra á vegum varnaraðila feli í sér vanefnd á pakkaferðinni sem varnaraðili beri ábyrgð á samkvæmt 1. mgr. 17. gr. nr. 95/2018. Hafa sóknaraðilar lagt fram stutta hljóðupptöku af hluta símasamtals milli sóknaraðila Y og fararstjórans. Kveðst varnaraðili efast um að umrædd upptaka sé lögleg sem og að hún hafi verið tekin upp án vitundar fararstjórans.

Kærunefnd tekur undir með sóknaraðilum að ummæli fararstjórans, sem var á vegum varnaraðila, hafi verið óviðeigandi og óviðurkvæmileg. Um var að ræða brot á gagnkvæmri tillitsskyldu aðila í samningssambandi og þar með vanefnd á þeim skuldbindingum sem leiða af 17. gr. laga nr. 95/2018. Á hinn bóginn verður ekki talið að uppfyllt hafi verið skilyrði 20. gr. til þess að rifta samningnum, meðal annars í ljósi þess að ekki var fullreynt milli aðila hvort ráða hefði mátt bót á vanefndunum með viðeigandi hætti, sbr. 3. mgr. 18. gr. laganna, auk þess sem hlutverk fararstjórans var takmarkað í ferðinni. Verður því að hafna þeim kröfum sóknaraðila sem reistar eru á því að þeim hafi verið heimilt að rifta samningnum.

Með vísan til sama lagaákvæðis, þ.e. 3. mgr. 18. gr. laganna, telur nefndin að ekki geti komið til beitingar afsláttar í þessu tilviki. Ef varnaraðili gat ekki útvegað annan fararstjóra hefðu sóknaraðilar getað fengið afslátt sem næmi skorti á þeirri þjónustu á ferðatímanum, en þau kusu að rifta samningnum án þess að uppfyllt væru skilyrði til þess. Loks hefur ekki verið gerð krafa um ófjárhagslegar bætur í málinu.

Í ljósi framangreinds er óhjákvæmilegt annað en að hafna kröfum sóknaraðila.

VI Úrskurðarorð

Kröfum sóknaraðila, X og Y, er hafnað.

Víðir Smári Petersen
formaður

Ívar Halldórsson

Jón Rúnar Pálsson