

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 5. nóvember 2020 í máli nr. 60/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 23. júní 2020 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða honum fyrir þjónustu sem afbókuð var af hálfu sóknaraðila.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfi, dags. 30. júní 2020, 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. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar 2. júlí 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, upplýsingar um fyrirkomulag þjónustunnar, svo og skilmálar varnaraðila.

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

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á þremur aðskildum dagsferðum sem varnaraðili tók að sér að framkvæma. Fyrsta ferðin, svokölluð „Crystal Ice Cave Tour“ átti að fara fram þann 29. mars 2020. Sóknaraðili greiddi varnaraðila alls 84.959 krónur fyrir þá ferð fyrir sig, eiginkonu sína og þrjú börn þeirra. Sóknaraðili bókaði einnig tvær aðrar ferðir sem hann hugðist fara í ásamt eiginkonu sinni sem nefnast „Into the Blue“. Sóknaraðili greiddi 29.980 krónur fyrir aðra ferðina en kr. alls 31.782 fyrir seinni ferðina.

Vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins taldi sóknaraðili sér ófært að ferðast til Íslands ásamt fjölskyldu sinni. Sóknaraðili afpantaði ferðirnar og krafðist endurgreiðslu þann 18. mars 2020, um 11 dögum áður en fyrsta ferðin átti að vera farin. Varnaraðili féllst á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu með vísan til skilmála varnaraðila sem kveða á um fulla endurgreiðslu ef afpöntun berst meira en sólarhring fyrir upphaf dagsferðar. Endurgreiðsla hefur hins vegar ekki borist sóknaraðila.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili telur sig eiga rétt á fullri endurgreiðslu. Kveðst sóknaraðili hafa afbókað ferðina í samræmi við kröfur varnaraðila og samkvæmt skilmálum eigi hann rétt á fullri endurgreiðslu. Þá bendir sóknaraðili á að varnaraðili hafi tafið endurgreiðslur. Varnaraðili hafi fyrst sagt að það geti tekið allt að 30 daga að afgreiða endurgreiðslubeiðnina. Að þeim tíma liðnum hafi sóknaraðili haft samband og krafist endurgreiðslu án tafar. Varnaraðili tilkynnti sóknaraðila þá að afgreiðsla endurgreiðslubeiðninnar muni taka um sex til átta vikur til viðbótar. Þegar sá tími var liðinn hafði sóknaraðili aftur samband við varnaraðila og fékk þau svör að endurgreiðsla

myndi ekki berast fyrir en ríkisstjórn Íslands hefði kynnt aðgerðir til að tryggja afkomu lítilla fyrirtækja vegna rekstrarerfiðleika í kjölfar útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Sóknaraðili krefst endurgreiðslu.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili bendir á að sú ferð sem aðilar sömdu um hafi verið farin á réttum tíma samkvæmt áætlun. Sóknaraðili eigi hins vegar rétt á endurgreiðslu fyrir ferðirnar að fullu samkvæmt skilmálum varnaraðila.

Varnaraðili tekur fram að stjórn félagsins hafi þann 24. júní 2020 lagt inn beiðni til Héraðsdóms Reykjavíkur um greiðsluskjól í samræmi við lög nr. 57/2020 um tímabundnar heimildir til fjárhagslegrar endurskipulagningar. Héraðsdómur Reykjavíkur hafi fallist á beiðnina með úrskurði uppkveðnum þann 1. júlí 2020. Af því leiði að varnaraðili muni ekki endurgreiða neinar ferðir fyrir en samráð hefur verið haft við alla kröfuhafa.

IV

Niðurstaða

Kærufnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærufnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Sóknaraðili greiddi alls 146.721 krónur til varnaraðila vegna þriggja aðskilinna dagsferða sem sóknaraðili, eiginkona hans, og börn þeirra hugðust fara í á vegum varnaraðila. Í samningi málsaðila og skilmálum varnaraðila kemur fram að dagsferðir verði endurgreiddar að fullu ef þær eru afpantaðar með meira en 24 klukkustunda fyrirvara. Sóknaraðili afpantaði ferðirnar þann 18. mars 2020 þegar um 11 dagar voru þar til fyrsta ferðin átti að vera farin. Varnaraðili féllst á endurgreiðslu í samræmi við skilmálana þann 18. mars 2020 en endurgreiðsla hefur ekki enn átt sér stað.

Þann 1. júlí 2020 var varnaraðila veitt heimild til fjárhagslegrar endurskipulagningar með úrskurði Héraðsdóms Reykjavíkur. Fyrir liggur að heimildin hefur verið framlengd þar til 7. apríl árið 2021. Heimildin byggir á lögum nr. 57/2020 um tímabundnar heimildir til fjárhagslegrar endurskipulagningar sem tóku gildi þann 26. júní 2020. Úrræði laganna eru tæk þeim lögaðilum sem hafa orðið fyrir röskun á grundvelli starfsemi sinnar, sem rakin er beint eða óbeint til aðgerða sem gripið hefur verið til eða aðstæðna sem að öðru leyti hafa skapast vegna COVID-19 sjúkdómsins, sbr. 1. mgr. 1. gr. laganna. Um skilyrði þess að lögaðili geti óskað eftir fjárhagslegri endurskipulagningu er mælt fyrir í 2. og 3. gr. laganna. Samkvæmt 3. mgr. 10. gr. má framlengja heimild til fjárhagslegrar endurskipulagningar oft en tvisvar, en þó þannig að hún standi aldrei lengur samanlagt en í eitt ár.

Á meðan fjárhagslegri endurskipulagningu stendur er varnaraðila samkvæmt 1. mgr. 15. gr. laganna óheimilt að greiða skuldir eða efna aðrar skuldbindingar sínar, nema að því leyti sem skuldbindingin yrði efnd eða skuldin greidd eftir stöðu hennar í réttindaröð ef til gjaldþrotaskipta kæmi í beinu framhaldi af því að heimildin félli niður. Þá er einnig heimilt að greiða skuld eða efna aðra skuldbindingu ef það er nauðsynlegt til að varna verulegu tjóni. Ákvæði í samningum eða réttarreglum um afleiðingar vanefnda taka ekki gildi gagnvart varnaraðila á þeim tíma sem hann nýtur heimildar til fjárhagslegrar endurskipulagningar. Þó má krefjast dráttarvaxta, dagsekta eða févítis vegna vanefnda hans á skyldum sínum án tillits til heimildarinnar, sbr. 1. mgr. 16. gr. laganna. Ekki er heimilt að kyrrsetja eignir hans, taka þær í löggeymslu, gera fjárnám í þeim eða ráðstafa þeim með nauðungarsölu. Þá verður ekki komið fram aðfarargerð gagnvart varnaraðila til efnda á skyldu hans til annars en peningagreiðslu, sbr. 2. mgr. 16. gr. laganna.

Kærufnd vöru- og þjónustukaupa telur sér fært að kveða upp úrskurð í málinu þrátt fyrir að varnaraðila hafi verið veitt heimild til fjárhagslegrar endurskipulagningar. Úrskurðum

kærunefndarinnar verður hins vegar ekki fullnægt með greiðslu eða þvingunarráðstöfunum á meðan varnaraðili nýtur heimildar til fjárhagslegrar endurskipulagningar, nema að því marki sem lög nr. 57/2020 heimila.

Sóknaraðili óskaði eftir endurgreiðslu þann 18. mars 2020 og féllst varnaraðili á þá kröfu sóknaraðila. Endurgreiðslan hafði hins vegar ekki verið framkvæmd þegar varnaraðila var veitt heimild til fjárhagslegrar endurskipulagningar. Voru þá liðnir þrjú mánuðir og 13 dagar frá því að varnaraðili hafði samþykkt beiðni sóknaraðila um endurgreiðslu. Þrátt fyrir að ekki sé uppi ágreiningur milli málsaðila um skyldu varnaraðila til endurgreiðslu hefur endurgreiðsla ekki borist sóknaraðila.

Ákvæði um endurgreiðslu vegna afbókunar er skýrt í samningi málsaðila og skilmálum varnaraðila án fyrirvara um endurgreiðslur þegar skilyrði ákvæðisins um tímamörk afbókunar eru uppfyllt. Varnaraðila ber því að endurgreiða sóknaraðila alls 146.721 krónur.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, alls 146.721 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 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson