

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 15. júní 2022 í máli nr. 60/2021

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 18. júní 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X og Y hér eftir sóknaraðilar, vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem sóknaraðilar festu kaup á af fyrirtækinu Z, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðilar krefjast þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða fjárhæð sem þær greiddu fyrir ferðatengda þjónustu varnaraðila að því leyti sem ferðin hafi ekki nýst vegna heimsfaraldurs Covid-19. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 24. júní 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. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 10. ágúst 2021. Sóknaraðilar gerðu athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 16. ágúst 2021. Þá gerði varnaraðili athugasemdir við athugasemdir sóknaraðila þann 18. ágúst 2021.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, tölvupóstsamskipti milli aðila, tilkynning Landlæknisembættisins um skilgreind svæði með smithættu frá 18. mars 2020, yfirlit yfir flug sem ekki hafi verið nýtt, endanlegar afbókunarreglur viðsemjenda varnaraðila, yfirlit yfir ferðina á degi brottfarar og yfirlit yfir ferðina úr kerfi varnaraðila eftir endurgreiðslur og afbókanir og loks umboð fyrir sóknaraðilann Y.

Með bréfi, dags. 3. október 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar. Með tölvupóstum, dags. 10. mars 2022 og 4. apríl 2022, var óskað eftir að sóknaraðilar myndu sendar staðfestingar á greiðslum og endurgreiðslum. Beiðnin var enn ítrekuð með pósti þann 16. maí 2022. Sóknaraðilar sendu gögnin þann 23. maí 2022.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðilar festu kaup á ferðatengdri þjónustu af varnaraðila sem fólst í pakkaferð sem hafi átt að vera þrjú mánuðir en hafi einungis varað einn mánuð. Innifalið hafi verið flug, gisting og afþreying á ferðalaginu. Sóknaraðilar hafi greitt alls 1.505.437 kr. fyrir þjónustuna. Ágreiningur aðila snúi að því að varnaraðili haldi því fram að honum beri ekki að bæta það tjón sem hann fái ekki bætt sjálfur frá þriðja aðila. Varnaraðili hafi bætt þann hluta ferðarinnar sem ekki hafi verið farinn að hluta en hafni frekari greiðsluskyldu.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðilar gera þá kröfu að ferðin, þ.e. sá hluti hennar sem ekki hafi verið nýttur vegna heimsfaraldurs Covid-19, verði bætt að fullu af varnaraðila. Sóknaraðilar vísa til þess í kvörtun að ekki hafi enn fengist greinargóður útreikningur frá varnaraðila vegna endurgreiðslunnar, þ.e. á því sem hafi verið bætt og því sem sé enn útistandandi. Hvað rökstuðning varði vísa sóknaraðilar til fyrri úrskurða kærunefndar vöru- og þjónustukaupa, m.a. nr. 86 og 94/2020. Sóknaraðilum þyki ljóst að það sem enn sé ógreitt sé sannarlega hluti af pakkaferðasamningi sem keyptur hafi verið af varnaraðila sem beri þar af leiðandi ábyrgð á öllum þjónustubáttum sem seljandi slíkrar þjónustu. Með vísan til framangreinds beri þeim að endurgreiða það sem ekki hafi nýst, sem hafi verið um 2/3 hluti ferðarinnar.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að lagt hafi verið af stað í ferðina þann 16. febrúar 2020. Þann 16. mars 2020 hafi sóknaraðilar viljað komast heim til Íslands. Varnaraðili hafi aðstoðað við að bóka flug til Íslands og þær fengið flug heim frá Sydney í Ástralíu þann 18. mars 2020. Sú þjónusta sem ekki hafi verið nýtt sé eftirfarandi:

Húsbíll í Nýja Sjálandi sem hafi kostað kr. 29.022 kr. á mann. Við hafi tekið hefðbundnir afbókunarskilmálar og 5.666 kr. á mann ekki verið endurgreiddar.

Gisting á Fiji eyjum og sigling 5.-12. maí 2020 sem hafi kostað 84.108 kr. á mann hafi verið endurgreitt að fullu.

Hostel í Bandaríkjunum 19.-23. maí 2020 sem hafi kostað 25.855 kr. á mann hafi verið endurgreitt að fullu.

Flugmiði Aukland - Fiji - Honolulu (Hawaii) sem hafi kostað 81.075 kr. á mann og verið óendurgreiðanlegt.

Flugmiði Auckland - Christchurch - Auckland sem hafi kostað 21.200 kr. á mann og verið óendurgreiðanlegt.

Flugmiði Honolulu - Los Angeles sem hafi kostað 37.763 kr. á mann og verið endurgreitt að fullu.

Flugmiði Seattle - Keflavík sem hafi kostað 55.963 kr. per mann og verið endurgreitt að fullu.

Varnaraðili hafnar frekari endurgreiðslum en þeim sem hann hafi þegar fengið frá sínum birgjum og þeim sem hann kunni að fá síðar frá birgjum. Varnaraðili telur sig hafa haldið vel á spilunum til þess að fá endurgreitt af þeirri þjónustu sem hafi staðið eftir ónýtt. Þegar afbókun hafi átt sér stað þann 16. mars 2020 hafi ekki verið í gildi takmarkanir á landamærum Ástralíu og Nýja Sjálands né hafi þau verið skilgreind sem áhættusvæði af Landlækni. Það hafi verið ómögulegt að segja til um á þessum tímamarki í hvað stefndi. Nokkrum dögum síðar, þegar sóknaraðilar voru

komnar heim til Íslands hafi öll svæði heims verið skilgreind sem áhættusvæði, þ.e. 19. mars 2020.

Varnaraðili hafi kappkostað við að tryggja sem mesta endurgreiðslu, oft þvert á hefðbundna skilmála sinna birgja og stundum tekið sénsinn að halda þjónustu staðfestri alveg fram á seinasta dag þegar afbókunarskilmálar hefðu alla jafna orðið strangari. Með þessu hafi varnaraðili tryggt fulla endurgreiðslu þjónustu sem ekki hafi verið endurgreiðanleg daginn sem sóknaraðilar hafi afpantað hjá honum.

Varnaraðili vísar til þess að það sem eftir standi sem óendurgreiðanlegur hluti sé afbókunargjald sem nemi u.þ.b. 20% af húsbíl í Nýja Sjálandi, innanlandsflug í Nýja Sjálandi og flug frá Nýja Sjálandi. Afbókunarreglur á þessum flugum hafi gert honum ómögulegt að fá endurgreitt og hann hafi ekki getað borið fyrir sig ástandið á þessum tímapunkti þar sem Nýja Sjáland hafi hvorki verið skilgreint sem áhættusvæði né hafi verið í gildi sérstakar takmarkanir sem hafi gert honum ókleyft að efna samninginn.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðilar vísa til þess að heimferðin frá Ástralíu hafi ekki verið að frumkvæði þeirra, heldur að áeggjan og ráðlegginga varnaraðila í ljósi faraldurs og yfirvofandi lokana landamæra. Vísa sóknaraðilar til tölvupósts frá varnaraðila, dags. 16. mars 2020, í þessu samhengi. Fram hafi komið að eftir ráðleggingum utanríkisráðuneytisins frá 14. mars 2020 sé Íslendingum ráðið frá því að ferðast erlendis og forðast öll ónauðsynleg ferðalög. Enn fremur séu allir íslenskir ríkisborgarar sem séu á ferðalagi erlendis hvattir til að íhuga að snúa heim eins fljótt og auðið er. Einnig hafi komið fram að varnaraðili mælti eindregið með því að ferðalangar myndu snúa heim á þessum tímapunkti á öruggan og skjótan hátt. Þá hafi foreldrum beggja sóknaraðila verið tjáð símleiðis af starfsmanni varnaraðila að ef ekki yrði bókuð heimferð strax væri ekki víst að þær kæmst heim í brád þar sem allar flugferðir myndu verða fljótar að seljast. Miðað við framangreint hafi sóknaraðilar ekki séð sér annað fært en að fara að ráðleggingum varnaraðila og bóka flug heim undir eins. Með vísan til framangreinds sé því harðlega mótmælt að ekki verði um frekari endurgreiðslu að ræða. Engin áhöld séu um það að ákvörðun varnaraðila um að ráðleggja þeim að bóka flug undir eins hafi verið rétt því eins og fram komi í andmælum varnaraðila hafi öll svæði heims verið skilgreind sem áhættusvæði daginn eftir heimkomu þeirra. Að mati sóknaraðila sé því ótækt að litið verði á ástæðu heimfarar þeirra eins og hverja aðra ákvörðun um að snúa heim úr ferðalagi.

Sóknaraðilar ítreka kröfur sínar með vísan til framangreinds og vísa einnig til fyrri úrskurða kæruneftndar vöru- og þjónustukaupa, m.a. nr. 11, 55, 86 og 94/2020. Sóknaraðilum þyki ljóst að það sem sé enn ógreitt sé sannarlega hluti af pakkaferðasamningi sem keyptur hafi verið af varnaraðila sem beri þar af leiðandi ábyrgð á öllum þjónustupáttum sem seljandi slíkrar þjónustu. Með vísan til framangreinds beri þeim að endurgreiða það sem ekki hafi nýst eða um 2/3 hluti ferðarinnar.

3.4 Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili mótmælir því að eitthvert af þeim málum kæruneftndarinnar sem sóknaraðilar vísi til eigi við. Ólíkt t.d. máli nr. 11/2020 hafi ekkert verið ljóst um það þegar ferðin hafi verið afþöntuð að ekki væri hægt að efna umrædda ferð. Í máli nr.

55/2020 hafi legið fyrir að útgöngubann hefði tekið gildi ólíkt því máli sem hér um ræði þar sem engar formlegar ákvarðanir höfðu verið teknar sem hefðu getað haft áhrif á framkvæmd ferðarinnar.

Varnaraðili áréttar að óháð skilgreiningum annarra landa eða leiðbeiningum íslenskra stjórnvalda sem varnaraðili komi á framfæri, eða ráðlegginga frá varnaraðila sem settar séu fram til þess að hámarka öryggi viðskiptavina sinna, þá sé það ákvörðun hvers viðskiptavinar hvort fallið sé frá ferð eða ekki og það sé ákvörðun sem varnaraðili beri ekki ábyrgð á.

Varnaraðili vísar til þess að í skilningi 20. gr. laga nr. 95/2018 hafi í þessu tilviki á engan hátt verið um að ræða vanefnd af hans hálfu á pakkaferð heldur sé sökin í skilningi ákvæðisins hjá ferðamanni sem kjósi að afpanta ferðina. Sú ákvörðun sé eflaust tekin á grundvelli ráðlegginga ýmissa aðila en eftir sem áður sé það ferðamaðurinn sem beri ábyrgð á afpöntuninni, sér í lagi þar sem ekkert hafi verið ljóst um það á þeim tímapunkti þegar afpöntun hafi átt sér stað að ekki væri hægt að efna ferðina að fullu. Réttur til afsláttar samkvæmt 1. mgr. 20. gr. laga nr. 95/2018 sé háður því að ekki sé til staðar sök hjá ferðamanni. Gera verði þá kröfu að þegar ferðamaður taki ákvörðun um afpöntun sem veitir rétt á afslætti liggi a.m.k. fyrir þau atvik sem valdi því að ekki sé hægt að framkvæma pakkaferð. Svo hafi ekki verið í þessu tilviki. Í því samhengi sé bent á úrskurð kæruneftdarinnar nr. 43/2020 þar sem fram komi „Til þess að óvenjulegar og ófyrirsjáanlegar aðstæður teljist vera fyrir hendi í skilningi ákvæðisins verður að gera kröfu um að fyrir liggi annarsvegar við afpöntun 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“. Þó umrædd skýring tengist ekki þeim lagaákvæðum sem hér reyni á, verði engu að síður að beita sömu skýringu þegar sök ferðamanns sé metin, þ.e. að aðstæður þær sem í því tilviki sem hér um ræði liggi fyrir við afpöntun sem hafi ekki verið tilfellið og því geti ekki komið til afsláttar eða annarra greiðslna en þegar hafi átt sér stað í málinu.

IV

Niðurstaða

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

Sóknaraðilar keyptu ferðatengda þjónustu af varnaraðila sem fólst í umsjón varnaraðila með framkvæmd pakkaferðar sem sóknaraðilar fóru í þann 16. febrúar 2020. Ferðin átti að standa í þrjá mánuði en þær komu heim eftir einn mánuð eða þann 16. mars 2020. Sóknaraðilar greiddu varnaraðila 858.338 krónur á mann vegna þjónustu hans. Þá hafa sóknaraðilar þegar fengið 227.045 krónur á mann endurgreiddar frá varnaraðila. Sóknaraðilar náðu að nýta hluta pakkaferðarinnar að andvirði 369.093 krónur á mann. Sóknaraðilar telja sig því eiga inni hjá varnaraðila 262.200 krónur á mann.

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. Sóknaraðilar óskuðu eftir og greiddu fyrir ferðatengda þjónustu varnaraðila sem fólst í flutningi þeirra með flugi frá Keflavík

til London og til fjölda áfangastaða sem voru hluti af heimsreiðu sóknaraðila og gistingu, leigu á bifreiðum og kaup á afþreyingu á þessum áfangastöðum í skilningi a.-d. liðar 1. tl. 4. gr. laga nr. 95/2018. Sú þjónusta sem sóknaraðilar og varnaraðili sömdu um telst því pakkaferð í skilningi 2. tl. 4. gr. laganna. Varnaraðili telst seljandi pakkaferðar í skilningi laganna og bar því sem skipuleggjandi ábyrgð á réttri framkvæmd ferðarinnar.

Samkvæmt 3. gr. laga nr. 95/2018 er heimilt að víkja frá ákvæðum laganna til hagsbóta fyrir ferðamenn. Í ákvæðinu felst einnig að óheimilt er að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru óhagstæðari fyrir ferðamann en leiðir af ákvæðum laganna. Samkvæmt 1. mgr. 13. gr. laganna er skipuleggjanda eða smásala ekki heimilt að gera breytingu á samningi um pakkaferð, aðrar en verðbreytingar skv. 12. gr., nema heimild til slíkrar breytingar komi fram í samningi um pakkaferð og um óverulega breytingu sé að ræða. Skipuleggjanda eða smásala ber að tilkynna ferðamanni án tafar, á skýran, skiljanlegan og áberandi hátt á varanlegum miðli um fyrirhugaðar breytingar á pakkaferð, frest ferðamanns til að samþykkja breytingar eða afpanta pakkaferð, afleiðingar þess að ferðamaður svari ekki innan frestsins og um þá pakkaferð sem ferðamanni er boðin í staðin ef við á, sbr. a. til d. liði 2. mgr. 13. gr. laga nr. 95/2018.

Það ástand sem skapaðist vegna útbreiðslu COVID-19 hafði áhrif á framkvæmd og nýtingu sóknaraðila á pakkaferð þeirri sem hann keypti af varnaraðila. Af framangreindu leiðir að varnaraðila var ekki unnt að tryggja rétta framkvæmd þeirrar pakkaferðar sem hann seldi sóknaraðila.

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.“

Sóknaraðilar krefjast þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér fyrir þá hluta ferðarinnar sem ekki hafi nýst. Kærufndin telur að í kröfu sóknaraðila felist krafa um afslátt eða skaðabætur í skilningi laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

Sóknaraðilar tóku ákvörðun um að flýta heimferð eftir móttöku tölvupósts varnaraðila sem laut að ráðleggingum um heimferð vegna útbreiðslu heimsfaraldurs Covid-19.

Ljóst er að vanefndir hefðu orðið á framkvæmd pakkaferðarinnar þar sem sóknaraðilar hefðu ekki getað haldið áfram með heimsreiðu sína vegna útbreiðslu heimsfaraldursins og viðbragða ríkja heims sem fólust í lokunum landamæra, útgöngubönnum og öðrum takmörkunum.

Sóknaraðilar eiga ekki rétt á skaðabótum skv. 22. gr. framangreindra laga enda ljóst að tjón sóknaraðila er að rekja til vanefnda sem voru tilkomnar vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna.

Þá kemur til skoðunar hvort sóknaraðilar eigi rétt á afslætti í skilningi 21. gr. laganna vegna vanefnda. Sóknaraðilar eiga rétt á afslætti af verði pakkaferðar fyrir það tímabil sem vanefndir á samningi um pakkaferð voru til staðar nema skipuleggjandi eða smásali geti sýnt fram á að vanefndirnar séu sök ferðamanns. Ljóst er að vanefndir voru ekki vegna sakar sóknaraðila.

Sóknaraðilar greiddu alls 1.716.676 krónur fyrir ferðina og hafa fengið 454.090 krónur endurgreiddar. Varnaraðili hefur því fengið 1.272.586 krónur fyrir ferðina. Fyrirliggjandi eru yfirlit frá báðum aðilum yfir þann hluta ferðarinnar sem hafi nýst sóknaraðilum. Misræmi er þar á milli að því leyti að sóknaraðilar reikna ekki með greiðslum fyrir visa, bókunargjöld, greiðsludreifingu, forfallavernd, ferðatryggingu og afláttarkort. Þessir liðir eiga sér stoð í gögnum málsins og verður því lagt til grundvallar að þeir séu hluti þess sem sóknaraðilar nýttu af ferðinni. Sá hluti ferðarinnar sem sóknaraðilar gátu nýtt var:

Bali surf camp	78.507 krónur
Papillon Echo beach hotel	3.393 krónur
YHA Cairns central	2.494 krónur
Jucy Crib 2 berth (Húsbíll)	58.116 krónur
Skydive Cairns	27.753 krónur
Maxi Sail - Siska	33.843 krónur
Fraser Island tour	34.452 krónur
Nomads Brisbane central	2.436 krónur
YHA Sydney Harbour	16.704 krónur
Flug	111.395 krónur
Visa til Ástralíu	5.500 krónur
Bókunargjald	10.000 krónur
Greiðsludreifing	11.000 krónur
Forfallavernd	50.143 krónur
Ferðatrygging	39.814 krónur
ISIC afsláttarkort	1.900 krónur

Samtals 487.450 krónur á mann eða samtals 974.900 krónur

Varnaraðili hefur leitast við að fá endurgreitt frá sínum byrgjum vegna framangreindra ferðatengdu þjónustu og greitt sóknaraðilum alls 454.090 krónur vegna þess sem varnaraðili fékk endurgreitt. Þá nýttist ferðin sóknaraðilum að því sem nemur samtals 974.900 krónum. Þar af leiðandi standa eftir af greiðslu þeirra til varnaraðila 297.686 krónur samtals eða 148.843 krónur á mann sem er vegna þess hluta ferðarinnar sem ekki nýttist.

Ljóst er að sóknaraðilar fóru í heimreiðu á vegum varnaraðila. Sóknaraðilar nýttu stóran hluta ferðarinnar en fóru fyrr heim vegna útbreiðslu heimsfaraldurs covid-19. Varnaraðili hefur leitast við að endurgreiða sóknaraðilum vegna þess hluta ferðarinnar sem ekki nýttist og gert það í samræmi við það sem varnaraðili hefur tekist að fá endurgreitt af þeirri þjónustu sem ekki nýttist. Með hliðsjón af framangreindu og eins og málsatvikum er háttað í máli þessu þá verður að telja að

hæfilegur afsláttur af verði pakkaferðar fyrir það tímabil sem vanefndir stóðu og telst hann 148.843 krónur á mann.

V
Úrskurðarorð

Varnaraðili, Z, ber að greiða sóknaraðilum, hvorum fyrir sig, 148.843 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðilum, sbr. a. liður 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson