

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 30. september 2024 í máli nr. 38/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 8. apríl 2024 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum 622,50 EUR.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 29. 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. Var boð um aðild ítrefuð með ábyrgðarbréfi, dags. 27. júní 2024, sem mótttekið var degi síðar. Andsvör bárust ekki.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, bókunarstaðfesting, afrit af tölvupóstum sóknaraðila til varnaraðila og ljósmyndir sóknaraðila af sturtuaðstöðu.

Með bréfi, dags. 27. september 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili og varnaraðili sömdu þann 5. október 2023 um þjónustu varnaraðila vegna fyrirhugaðrar gistingar sóknaraðila á gistiheimili varnaraðila í sex nætur, frá 19. til 25. febrúar 2024. Sóknaraðili greiddi alls 622,50 evrur til varnaraðila við bókunina.

Að sögn sóknaraðila kom fram í lýsingu á hinni keyptu gistingu að um væri að ræða eins manns herbergi með sameiginlegu baðherbergi og sturtu. Þegar sóknaraðili hafi mætt á gististaðinn hafi hann orðið þess áskynja að engin móttaka væri á staðnum og að herbergislykill hans hefði verið skilinn eftir í hurðinni. Hafi hann fundið upplýsingar á gististaðnum þess efnis að unnt væri að hafa samband við varnaraðila í gegnum síma, tölvupóst og samfélagsmiðla. Sóknaraðili vísar til þess að kvöldi komudags hafi hann haft hug á að fara í sturtu. Hafi strax komið í ljós að niðurfali þeirra tveggja sturta sem stóðu honum til boða voru stífluð og því ekki unnt að nota sturtuaðstöðuna. Þegar sóknaraðili hafi ætlað að fara í sturtu degi síðar hafi ástandið verið hið sama og ljóst að engin þrif hafi verið gerð af hálfu varnaraðila. Hafi sóknaraðili sent varnaraðila tölvupóst og kvartað undan sturtuaðstöðunni. Þá hafi sóknaraðili jafnframt upplýst varnaraðila að hann myndi vilja skipta um gististað og innt eftir upplýsingum frá varnaraðila um mögulega endurgreiðslu fyrir þær nætur sem eftir væru. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili hvorki svarað erindi hans né brugðist við ábendingum sóknaraðila um stífluðu niðurföllin í sturtubotnunum. Hafi sóknaraðili þá ákveðið að stytta ferðalag sitt, bókað nýtt flug til síns heima og yfirgefið gististaðinn þann 22. febrúar 2024.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi vanefnt samning aðila þar sem sturtuaðstaðan á gistiheimilinu hafi verið ónothæf. Krefst sóknaraðili fullrar endurgreiðslu úr hendi varnaraðila.

IV

Niðurstaða

Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka fyrir nefndinni og verður því byggt á þeim gögnum og upplýsingum sem stafa frá sóknaraðila.

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi vanefnt samning aðila með því að bjóða sóknaraðila upp á ófullnægjandi sturtuáðstöðu. Vísar sóknaraðili til þess að hafa óskað eftir því við varnaraðila að bæta úr en án árangurs. Hafi sóknaraðili því ákveðið að yfirgefa gististaðinn þremur dögum fyrr en áætlað hafi verið. Gerir sóknaraðili kröfu um fulla endurgreiðslu úr hendi varnaraðila á grundvelli vanefnda hans á samningi aðila.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Skylda varnaraðila samkvæmt samningi málsaðila var að veita sóknaraðila þjónustu við gistingu og skylda sóknaraðila að greiða fyrir þjónustuna.

Í málinu liggja fyrir tvær ljósmyndir sóknaraðila af sturtubotni í baðherbergi á gistiheimili varnaraðila. Af þeim verður ráðið að sökum nokkurrar söfnunar á hári í niðurfalli sturtunnar hefur það stíflast að einhverju leyti. Þá hefur sóknaraðili lagt fram tvo tölvupósta sína til varnaraðila. Í þeim fyrra, dags. 21. febrúar, tímasettur kl. 15.36 segir m.a. eftirfarandi: „Hello. I felt I should tell you how dissatisfied I am with your hotel. I think the most disturbing thing i've discoverd is how gross the showers are in the basement. I have attached a picture. I'm left wondering if the expectation is that guests clean the showers. If that's the case, why aren't you providing guests with cleaning products. I would like to change to another hotel. Would you be willing to refund my remaining nights?...” Í þeim síðari, dags. 22. febrúar, kl. 7.06 skrifar sóknaraðila: „I left my key in the door. I can't believe your lack of customer service. You can expect a really, really bad review.“

Að mati kærunefndarinnar færa framlagðar ljósmyndir sóknaraðila ekki næga sönnun fyrir því að aðbúnaður á baðherbergi gistiheimilis varnaraðila hafi verið svo slægur, líkt og sóknaraðili heldur fram, en í öllu falli ekki með þeim hætti að sóknaraðili hafi þurft að yfirgefa gistiheimili varnaraðila, festa kaup á nýju flugi frá Íslandi og þannig stytta ferðalag sitt hérlandis um þrjá daga. Einnig ber að líta til þess að af framlögðum gögnum verður ráðið að sóknaraðili hafi fyrst kvartað undan þrifum á baðherberginu við varnaraðila með tölvupósti, dags. 21. febrúar, kl. 15.36 en ákveður svo að rifta samningi aðila með skilum á herbergislyklum árla morguns þann 22. febrúar 2024. Álitur kærunefndin að sóknaraðili hafi þannig ekki gefið varnaraðila nægjanlegt tækifæri til þess að bæta úr þeim vanköntum sem hann taldi vera á þrifum baðherbergisins.

Með hliðsjón af framangreindu, atvikum máls og framlögðum gögnum getur kærunefndin ekki fallist á að vanefndir hafi verið á samningi aðila um gistingu og er kærunefndinni ekki annað fært en að hafna kröfu sóknaraðila um fulla endurgreiðslu.

V

Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson