

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 18. desember 2020 í máli nr. 78/2020

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 4. ágúst 2020 barst kærunefnd 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 endurgreiðslu að fjárhæð 447,3 evrur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 5. ágúst 2020, 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 6. ágúst 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, bókunarstaðfesting, staðfesting á greiðslu, gögn frá Booking.com vegna ágreiningsins og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila,

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

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili og varnaraðili sömdu þann 26. október 2019 um þjónustu varnaraðila vegna fyrirhugaðrar gistingar sóknaraðila og bróður hans í fasteign varnaraðila í þrjár nætur, frá 19. til 22. júní 2020. Sóknaraðili greiddi alls 447,3 evrur til varnaraðila og var um svokallaða óafturkræfa eða „non-refundable“ greiðslu að ræða.

Sóknaraðili taldi sér ekki fært að ferðast til Íslands ásamt bróður sínum vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins og óskaði eftir endurgreiðslu í heild eða að hluta frá varnaraðila þann 10. apríl 2020. Varnaraðili hefur ekki fallist á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu en hefur boðið sóknaraðila að nýta greidda fjárhæð í gistingu hjá varnaraðila síðar á næstu tveimur árum.

#### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að hann og bróðir hans séu 71 árs og 73 ára. Telur sóknaraðili að inneign fyrir gistingu síðar sé ekki ásættanleg lausn þar sem þeir séu í áhættuhópi vegna aldurs og muni ekki ferðast á næstunni.

Sóknaraðili telur að með samningi um óafturkræfa greiðslu hafi verið samið um að sóknaraðili geti ekki afpantað gistinguna án kostnaðar. Hins vegar hafi sóknaraðili ekki afpantað gistinguna formlega þegar varnaraðili féllst ekki á endurgreiðslu. Sóknaraðili telur að varnaraðila hafi borið að hætta við áætlanir um að veita þjónustuna vegna aðstæðna þar sem hann hafi ekki getað veitt þá þjónustu sem samið var um vegna skyldu yfirvalda um sóttkví og aðrar takmarkanir. Telur sóknaraðili að varnaraðila beri að bjóða endurgreiðslu í stað aðeins

inneignar til gistingar síðar. Sóknaraðili bendir á að skilmálar bókunarsíðunnar Booking.com geri ráð fyrir endurgreiðslum þegar um óviðráðanleg ytri atvik er að ræða (Force majeure). Útbreiðsla COVID-19 sjúkdómsins hljóti að falla þar undir.

### 3.2. *Sjónarmið varnaraðila*

Í andsvörum sínum bendir varnaraðili á að sóknaraðila hafi verið fært að bóka gistingu með möguleika á afbókun allt að 14 dögum fyrir komuna en það hafi ekki verið gert. Milli málsaðila hafi verið samið um, að frumkvæði sóknaraðila, að greiðslan yrði ekki endurgreidd eða „non-refundable“ og greitt lægra verð fyrir gistinguna af þeim sökum. Vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins kveðst varnaraðili hins vegar hafa boðið sóknaraðila að færa gistinguna þar til síðar innan tveggja ára. Gæti sóknaraðili því nýtt gistinguna síðar fyrir sig sjálfan eða aðra.

## 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 og varnaraðili sömdu þann 26. október 2019 um fyrirhugaða gistingu sóknaraðila og bróður hans í húsnæði varnaraðila frá 19. til 22. júní 2020. Sóknaraðili greiddi alls 447,3 evrur fyrirfram fyrir gistinguna. Við kaup á gistingunni kom fram að fyrirframgreiðsla fyrir gistinguna yrði ekki endurgreidd. Í bóknarstaðfestingunni segir: „This booking is non-refundable. Changing the dates of your stay is not possible.“ Þar kemur einnig fram að kostnaður við afbókun sé heildargreiðsla fyrir gistinguna eða 447,3 evrur. Þá segir: „Please note, if cancelled, modified or in case of no-show, the total price of the reservation will be charged. Any cancellation or modification fees are determined by the property. You will pay any additional costs to the property.“

Sóknaraðili óskaði eftir endurgreiðslu þann 10. apríl 2020 og benti á að honum verði ekki fært að ferðast til Íslands líkt og áætlað var sökum útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Varnaraðili hefur ekki fallist á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu en hefur boðið sóknaraðila að nýta greidda fjárhæð í gistingu hjá varnaraðila síðar á næstu tveimur árum án kostnaðar.

Í samningi málsaðila kemur skýrlega fram að greiðsla fyrir gistinguna verði ekki endurgreidd. Sóknaraðili telur að varnaraðila hafi ekki verið fært að veita umsamda þjónustu vegna þeirra ráðstafana sem gripið hafi verið til af yfirvöldum vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Þar af leiðandi beri varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila.

Samkvæmt takmörkunum íslenskra yfirvalda vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins, var ferðamönnum sem komu til Íslands fyrir 15. júní 2020 gert að sæta sóttkví í 14 daga eftir komuna til landsins. Ferðamönnum sem komu til landsins frá 15. júní var hins vegar heimilt að fara í sýnatöku fyrir COVID-19 við komuna til landsins og sæta í kjölfarið í fimm daga sóttkví eða þar til niðurstaða seinni sýnatöku lá fyrir. Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili hafi ætlað að ferðast til Íslands í byrjun júní árið 2020 og átti hann bókaða gistingu víðsvegar um landið frá 4. júní, þar á meðal hjá varnaraðila frá 19. til 22. júní. Hefði sóknaraðili því þurft að sæta sóttkví í 14 daga eftir komuna til Íslands. Frá 15. júní 2020 var ferðamönnum sem komu til Frakklands frá Íslandi ekki gert að sæta sóttkví við komuna til Frakklands. Hefði sóknaraðili því ekki þurft að fara í sóttkví við heimkomu.

Þrátt fyrir þær takmarkanir sem í gildi voru á Íslandi í júní árið 2020 verður ekki séð að varnaraðila hafi verið ófært að efna sinn hluta samningsins sem fólst í því að veita sóknaraðila gistipjónustu í Reykjavík frá 19. til 22. júní 2020. Verður því ekki fallist á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu á þeim grundvelli.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Í 36. gr. laga nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggerninga (sml.) er að finna undantekningu frá

þeirri meginreglu. Samkvæmt 1. mgr. 36. gr. sml. má víkja samningi til hliðar í heild eða að hluta, eða breyta, ef það yrði talið ósanngjarnt eða andstætt góðri viðskiptavenju að bera hann fyrir sig. Við það mat skal samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins líta til efnis samnings, stöðu samningsaðila, atvika við samningsgerðina og atvika sem síðar komu til. Samningsfrelsi er einnig meginregla samningaréttarins, en í því felst að aðilum er heimilt að ákveða hvort, við hvern og að hvaða leyti gengið er til samninga.

Sóknaraðili tók þá ákvörðun að semja við varnaraðila um þjónustu gegn greiðslu sem lá fyrir að yrði ekki endurgreidd. Áhrif þeirrar ákvörðunar voru þau að sóknaraðili greiddi lægra verð fyrir gistingu en hann hefði greitt ef hann hefði bókað gistingu sem hægt væri að afpanta gegn endurgreiðslu. Sóknaraðila var því heimilt að semja um aðra skilmála við varnaraðila en ákvað að semja um „non-refundable“ greiðslu. Verður ekki séð að samningurinn sem slíkur, eða umrætt ákvæði um takmörkun á rétti til endurgreiðslu, hafi verið ósanngjarnt eða andstætt góðri viðskiptavenju í skilningi 36. gr. sml., af þeirri ástæðu einni að ekki var unnt að falla frá samningnum.

Sóknaraðili hefur bent á að aðstæður hafi verið óviðráðanlegar eða „force majeure“ og telur að varnaraðila beri að endurgreiða sér af þeim sökum. Þá verður einnig að líta til þess hvort útbreiðsla COVID-19 sjúkdómsins hafi orðið til þess að ósanngjarnt hafi verið af varnaraðila að bera samninginn fyrir sig vegna „atvika sem síðar komu til“ í skilningi 2. mgr. 36. gr. sml. Skylda varnaraðila samkvæmt samningi málsaðila var að veita sóknaraðila þjónustu við gistingu og skylda sóknaraðila var sú að greiða fyrir þjónustuna. Fallist er á að aðstæður til ferðalaga hafi verið óvenjulegar í júní árið 2020. Hins vegar verður ekki séð að útbreiðsla COVID-19 hafi staðið í vegi fyrir því að málsaðilum yrði fært að efna skyldur sínar samkvæmt samningnum eða leitt til þess að talið verður ósanngjarnt af hálfu varnaraðila eða andstætt góðri viðskiptavenju að bera fyrir sig samninginn. Þá verður ekki litið svo á að síðar tilkomnir skilmálar af hálfu Booking.com, sem lýsa yfir force majeure, óháð sérstöku mati á aðstæðum í hverju tilviki fyrir sig, geti orðið grundvöllur að úrlausn málsins.

Með hliðsjón af framangreindu, atvikum máls þessa og framlögðum gögnum, er kærunefndinni ekki annað fært en að hafna kröfu sóknaraðila.

## V

### Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson