

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 28. júní 2024 í máli nr. 131/2023

Kærunefndina skipa í þessu máli lögmenirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 22. nóvember 2023 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem keypt var af fyrirtækinu Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér 30% af kaupverði ferðarinnar vegna vanefnda á hinni ferðatengdu þjónustu. Varnaraðili krefst þess aðallega að kvörtun sóknaraðila verði vísað frá kærunefndinni en til vara að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 24. nóvember 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 til nefndarinnar þann 11. desember 2023 og sóknaraðili lagði í kjölfarið fram athugasemdir við andsvörum varnaraðila þann 27. desember sama ár. Frekari athugasemdir bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, bókunarstaðfesting, ferðagögn, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila og almennar upplýsingar um hótél [...].

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

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls verður ráðið að sóknaraðili festi kaup á ferðatengdri þjónustu af varnaraðila sem fólst í golfferð fyrir sóknaraðila og samferðarkonu hans til [...] dagana 3. til 13. október 2023. Sóknaraðili greiddi alls 705.600 krónur fyrir ferðina og innifalið í verðinu var flug, gisting, hálf tæði, aðgangur að golfvöllum ásamt afnotum af golfbíl. Þann 6. október 2023 sendi sóknaraðili varnaraðila tölvupóst og lýsti yfir óánægju sinni með ýmis atriði tengd aðbúnaði og þjónustu á hóteli sem hann gisti á auk þess sem hann taldi að framkvæmd ferðarinnar væri í ekki samræmi við lýsingu hennar í samningi aðila um hana. Áttu aðilar í nokkrum samskiptum í kjölfarið. Hafði varnaraðili milligöngu um að bætt yrði úr flestum af þeim atriðum sem sóknaraðili kvartaði undan auk þess sem sóknaraðili var fluttur í annað hótélherbergi. Var ágreiningur aðila þó ekki leystur að fullu hvað varðaði framkvæmd ferðarinnar og krafðist sóknaraðili 30% endurgreiðslu af kaupverði ferðarinnar með bréfi, dags. 25. október 2023. Með bréfi, dags. 3. nóvember 2023, hafnaði varnaraðili kröfu sóknaraðila.

Sóknaraðili byggir á því að ferðin hafi ekki staðist væntingar hans. Hvorki hafi aðbúnaður né þjónusta á hótelinu verið fullnægjandi. Sóknaraðili vísar til þess að

hóтелиð væri bæði gamalt og úr sér gengið og því varla hægt að auglýsa það sem fimm stjörnu hótél. Þá hafi herbergi sóknaraðila verið mjög lítið og staðsett undir súð. Að sögn sóknaraðila hafi hann kvartað undan herberginu við fararstjóra ferðarinnar umsvifalaust en viðkomandi hafi ekki brugðist við umkvörtunum sóknaraðila. Á þriðja degi ferðarinnar hafi sóknaraðili því sjálfur farið í móttöku hótelsins og óskað eftir nýju herbergi. Í kjölfarið hafi hann verið færður í annað herbergi. Þá bendir sóknaraðili á að þjónustulund starfsmanna hótelsins verið af skornum skammti, hljóðvist á veitingastað þess léleg og matur ekki góður.

Sóknaraðili telur að allt það sem hafi átt að vera innifalið í ferðinni hafi ekki verið í boði. Sóknaraðili vísar meðal annars til þess að einn af þremur auglýstum golfvöllum hafi verið lokaður í ferðinni. Þá hafi ýmsir vankantar verið á hinum golfvöllum en þeir hafi ekki verið í nógu góðu ásigkomulagi og vanhirtir. Þá hafi sóknaraðila reynst erfitt að fá golfbíl fyrstu tvo daga ferðarinnar, ekki hafi verið unnt að kaupa bjór í gólfbúð fyrir hring eða eftir níu holur, engir ísmolar hafi verið settir í golfbíla fyrir iðkendur auk þess sem löng bið hafi verið eftir hádegismat í klúbbhúsi gólfvallanna. Þá vísar sóknaraðili til þess að einn af fimm veitingastöðum sem nefndur hafi verið í lýsingu ferðar hafi verið lokaður auk þess sem sóknaraðili geri athugasemd við að hafa ekki haft val um á hvaða veitingastað yrði snætt á hverju sinni. Þá telur sóknaraðili að úrval þess áfengis sem innifalið hafi verið í ferðinni hafi verið takmarkað. Hafi hann óskað eftir freyðivíni á veitingastað en því hafi verið neitað.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi vanefnt samning aðila um pakkaferðina og krefst endurgreiðslu sem nemi 30% af kaupverði ferðarinnar.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðila hafi verið úthlutað hótélherbergi í samræmi við bókun hans. Þegar sóknaraðili hafi lýst yfir óánægju með herbergið á öðru kvöldi ferðarinnar hafi fararstjóri reynt að útvega sóknaraðila annað herbergi sama kvöld en sökum þess að uppbókað hafi verið á hótelinu hafi það ekki verið unnt. Hafi sóknaraðili hins vegar verið færður að morgni næsta dags í herbergi af sömu tegund og gæðum sem hafi þó verið staðsett annars staðar í byggingunni. Varnaraðili bendir auk þess á að stjórnugjöf hótela sé ákveðin af óháðum þriðja aðila en ekki varnaraðila sjálfum.

Varnaraðili vísar til þess að í kjölfar kvörtunar sóknaraðila á hinum ýmsu atriðum í upphafi ferðar hafi fararstjóri reynt að ráða bót á þeim. Hafi hann meðal annars rætt við starfsfólk hótelsins og óskað eftir að það yrði liðlegra í samskiptum við sóknaraðila. Þá hafi fararstjóri séð til þess að þátttakendur í ferðinni yrðu færðir á sérstakt útisvæði við veitingarstað sökum kvörtunar sóknaraðila um lélega hljóðvist innandyra. Hvað hafi varðað útvegum golfbíla þá hafi aðeins verið um misskilning að ræða sem hafi verið leiðréttur í kjölfar kvörtunar sóknaraðila. Loks hafi fararstjóri séð til þess að ísmolar væru í öllum golfbílum og að unnt væri að kaupa bjór við 1. teig golfvallanna. Varnaraðili vísar til þess að í lýsingu ferðarinnar komi fram að hálf flaska af víni hússins myndi fylgja með kvöldverði þátttakenda án þess þó að sérstaklega hafi verið tekið fram um tegund víns. Samningur varnaraðila við hótelið hafi kveðið á um rauðvín, hvítvín og bjór en hafi sóknaraðila hins vegar óskað eftir freyðivíni í stað framangreinds. Hafi beiðni sóknaraðila verið hafnað þar sem ljóst væri að varnaraðili myndi verða fyrir auka kostnaði ef fallist yrði á þá ósk.

Varnaraðili bendir á að í lýsingu ferðar hafi verið tekið fram að einn af golfvöllum, [...]völlurinn, væri tímabundið lokaður. Þessar upplýsingar hafi verið aðgengilegar og greinilega birtar í lýsingu ferðarinnar á þeirri vefslóð sem

sóknaraðili hafi notað við að bóka ferðina. Telji varnaraðili sig því hafa fullnægt upplýsingaskyldu sinni skv. 6. gr. laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Hafi sóknaraðili því verið upplýstur um þetta atriði við bókunina og geti lokun vallarins því ekki talist vanefnd í skilningi laganna. Varnaraðili bendir á að sóknaraðili vísi til upplýsingasíðu um hótelið á vefsíðu varnaraðila máli sínu til stuðnings þar sem ekki sé tilgreind lokun vallarins. Varnaraðili telur að slíkar upplýsingar geti ekki haft þýðingu við mat á því hvort vanefnd sé til staðar enda hafi vefsíðan hvorki verið notuð sem markaðsefni fyrir ferð sóknaraðila né hafi efni hennar verið hluti samnings aðila. Varnaraðili vísar til sambærilegra sjónarmiða varðandi tímabundna lokun veitingastaðarins [...] en morgun- og kvöldverðir á þeim stað hafi ekki verið hluti af samningi aðila. Tilgreint hafi verið með skýrum og greinilegum hætti á upplýsingasíðu ferðarinnar hvaða veitingastaðir væru hluti af samningi aðila. Þá hafi verið tilgreint þar að þátttakendur í ferðinni myndu snæða kvöldverð saman á mismunandi veitingastöðum á svæðinu en fyrirkomulag og fjöldi kvöldverða á hverjum stað yrði kynnt í ferðinni sjálfri. Sé það hefðbundið fyrirkomulag í ferðum sem þessari. Þá vísar varnaraðili til ferðaskilmála sinna sem sóknaraðili gekkst undir við kaup á ferðinni. Þar komi fram að varnaraðili beri ekki ábyrgð ef aðbúnaður og þjónusta gististaða sé tímabundið ekki fyrir hendi, m.a. sökum lokunar á veitingastöðum. Varnaraðili telji útilokað að tímabundin lokun einstakra veitingastaða á svæðinu flokkist sem vanefnd hvað varði fjölda og aðgengi að veitingastöðum enda hafi aðrir veitingastaðir verið opnir sem hafi séð um að veita sóknaraðila máltíðir í samræmi við samninga aðila.

Loks kveðst varnaraðili hafnað fullyrðingu sóknaraðila sem fram hafi komið í tölvupóstsamskiptum aðila að honum hafi verið seld lúxus fimm stjörnu golfferð. Hafi ferðin ekki verið markaðsett með þeim hætti þó fallast megi á að stjórnugjöf hótelsins hafi verið tilgreind á síðu ferðarinnar.

Varnaraðili fer aðallega fram á að kvörtun sóknaraðili verði vísað frá á grundvelli b-liðar 2. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála á grundvelli þess að kvörtunin sé tilefnislaus. Til vara krefst varnaraðili þess að kröfu sóknaraðila um afslátt eða skaðabætur verið hafnað.

IV

Lagaumhverfi

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. Sóknaraðili óskaði eftir og greiddi fyrir ferðatengda þjónustu varnaraðila sem fólst í flutningi farþega, gistingu og afþreyingu í skilningi a., b. og d. liðar 1. tl. 4. gr. laga nr. 95/2018. Sú þjónusta sem sóknaraðili og varnaraðili sömdu um telst því pakkaferð í skilningi 2. tl. 4. gr. laganna. Varnaraðili telst seljandi pakkaferðar í skilningi laganna og þar því sem skipuleggjandi ábyrgð á réttfrá framkvæmd ferðarinnar, sbr. 1. mgr. 17. gr. sömu laga.

Í 6. gr. laganna eru tilteknaðar þær upplýsingar sem seljanda ber að veita fyrir samningsgerð.

Samkvæmt 1. mgr. 20. gr. laganna 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

Varnaraðili seldi sóknaraðila ferðatengda þjónustu, sem fólst í flugi, gistingu og umsjón með framkvæmd golfferðar til [...] á ferðatímabilinu 3. til 13. október 2023. Greiddi sóknaraðili varnaraðila alls 705.600 krónur fyrir ferðina. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila sem nemur 30% af kaupverði ferðarinnar, eða 211.680 krónur, vegna vanefnda á hinn ferðatengdu þjónustu. Kærunefndin telur að í kröfu sóknaraðila felist krafa um afslátt og skaðabætur í skilningi laga nr. 95/2018.

Varnaraðili telur að kvörtun sóknaraðila sé tilefnislaus og að kærunefndinni beri af þeim sökum að vísa kvörtuninni frá á grundvelli b. liðar 2. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019. Í b. lið ákvæðisins felst að mál verði að fela í sér raunverulegan ágreining sem varði samningssamband aðila. Krafa neytanda verður þar af leiðandi að vera þannig sett fram að ekki fari á milli mála hvert sakarefnið sé og að krafan sé tæk til meðferðar, sbr. ummæli í frumvarpi til laganna. Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili og varnaraðili hafa átt í nokkrum samskiptum vegna málsins þar sem sóknaraðili krafðist meðal annars þess að fá hluta ferðarinnar endurgreiddan en varnaraðili hefur ekki fallist á það. Er því uppi raunverulegur ágreiningur milli málsaðila í skilningi ákvæðisins um réttmæti kröfunnar og hefur sóknaraðili hagsmuni af því að fá leyst úr ágreiningnum. Er því ekki fallist á kröfu varnaraðila um frávísun málsins.

Sóknaraðili byggir á því að ýmsir vankantar hafi verið á aðbúnaði og þjónustu á hótelinu og golfvöllunum tveimur. Þá byggir sóknaraðili jafnframt á því að framkvæmd ferðarinnar hafi ekki verið í samræmi við lýsingu hennar við kaupin. Hefur sóknaraðili lagt fram afrit af tölvupóstsamskiptum aðila kröfu sinni til stuðnings. Varnaraðili vísar til þess að brugðist hafi verið við umkvörtunum sóknaraðila varðandi þjónustu og aðbúnað á hótelinu og á golfvöllunum. Þá hafi sóknaraðili verið færður í annað herbergi á hótelinu á þriðja degi í kjölfar þess að ósk hans þess efnis barst varnaraðila kvöldinu áður. Loks telur varnaraðili að hann hafi ekki vanefnt samning aðila sökum þess að einum af þremur golfvöllum hafi tímabundið verið lokaður í ferðinni sem og einn af fimm veitingastöðum enda hafi upplýsingar um það legið fyrir við bókun sóknaraðila á ferðinni.

Óumdeilt er að sóknaraðila var boðið annað herbergi á hótelinu sem og sóknaraðili þáði. Þá liggur fyrir að varnaraðili brást við kvörtun sóknaraðila á hinum ýmsu atriðum tengdum aðbúnaði og þjónustu á hóteli og á golfvöllum, að undanskildri kvörtun sóknaraðila varðandi tegund þess áfengis sem fylgdi með kvöldverði þátttakenda í pakkaferðinni.

Í málinu liggur fyrir almenn lýsing á hótelinu [...] sem tekin er af vefsíðu varnaraðila. Þar segir m.a. : „Við hótelið eru 3 golfvöllir, 18 holu [...]völlur, [...] 9 holu völlur góður fyrir byrjendur og 9 holu [...] völlurinn. Einnig er sundlaugagarður með

stórri sundlaug. Mjög góð heilsurækt búin góðum tækjum er til afnota fyrir gesti. Fimm veitingastaðir með fjölbreytt úrval af mat eins og t.d. portúgalskan og ítalskan þrír barir með allskonar drykki og hressingar“. Ekki verður þó ráðið af framlögðum gögnum að þessi almenna lýsing hafi verið hluti kynningarefnis varnaraðila vegna hinnar umþrættu ferðar. Í framlögðum tölvupóstsamskiptum aðila má finna skjáskot af hluta kynningarefnis varnaraðila sem lá fyrir við bókun ferðarinnar en þar kemur fram að einn af þremur golfvöllum í nágrenni við hótelið [...] sé tímabundið lokaður. Verður því fallist á að varnaraðili hafi sinnt upplýsingarskyldu sinni hvað þetta ágreiningsefni aðila varðar til samræmis við ákvæði 6. gr. laga nr. 95/2016.

Samkvæmt 1. mgr. 20. gr. laganna 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. Með hliðsjón af atvikum máls og framlögðum gögnum telur kærunefndin að það að einn af fimm veitingastöðum í nágrenni hótelsins [...] hafi verið tímabundið lokaður geti ekki talist vanefnd á samningi aðila um pakkaferðina í skilningi 1. mgr. 20. gr. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila um afslátt af ferðinni.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson