

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 30. mars 2023 í máli nr. 83/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 28. september 2022 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu á staðfestingargjaldi sem innt var af hendi til varnaraðila vegna kaupa á siglingaferð á vegum varnaraðila.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfi, dags. 31. október 2022, 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. Boðið var ítrekað með ábyrgðarbréfi þann 8. nóvember 2022, sem mótttekið var f.h. varnaraðila 14. nóvember 2022. Nefndinni bærust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, staðfesting á greiðslu sóknaraðila til varnaraðila, afrit af skriflegum samskiptum aðila og skilmálar varnaraðila.

Með bréfi, dags. 27. mars 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í gögnum máls kemur fram að sóknaraðili bókaði tveggja vikna siglingaferð frá Íslandi til Grænlands í lok júlí 2021 á vegum varnaraðila. Sóknaraðili greiddi varnaraðila staðfestingargjald að fjárhæð 3.050 evrur þann 6. október 2020. Í málinu liggja fyrir skrifleg samskipti aðila í aðdraganda hinnar keyptu ferðar. Þann 18. júlí 2021 upplýsti varnaraðili sóknaraðila með tölvupósti að ferðinni hefði verið aflýst sökum Covid-19 ferðatakmarkana. Varnaraðili hafði boðið sóknaraðila að færa dagsetningar á hinni keyptu ferð eða að fara í annars konar ferð á vegum varnaraðila á þeim tíma er sóknaraðili yrði staddur á landinu. Sóknaraðili afþakkaði boð varnaraðila með tölvupósti 29. júlí 2021 og óskaði eftir endurgreiðslu staðfestingargjalds. Féllst varnaraðili á þá ósk sóknaraðila með tölvupósti sama dag.

Sóknaraðili kveðst hafa ítrekað reynt að ná sambandi við varnaraðila í kjölfarið án árangurs. Endurgreiðsla hefur ekki borist frá varnaraðila. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér staðfestingargjaldið í samræmi við samkomulag aðila.

IV

Niðurstaða

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

hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og hefur hvorki skilað inn andsvörum né gögnum. Byggir niðurstaða málsins því á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili bókaði tveggja vikna siglingaferð á vegum varnaraðila frá Íslandi til Grænlands sem farin skyldi í lok júlí 2021 og greiddi varnaraðila staðfestingargjald að fjárhæð 3.050 evrur þann 6. október 2020. Varnaraðili aflýsti ferðinni með tölvupósti þann 18. júlí 2021 og kvað ástæðuna fyrir því vera Covid-19 ferðatakmarkanir á Grænlandi. Þann 29. júlí 2021 óskaði sóknaraðili eftir endurgreiðslu staðfestingargjalds og féllst varnaraðili á það með tölvupósti sama dag.

Í skilmálum varnaraðila, sem fram koma ávefsíðu hans, er að finna sérstakt ákvæði um endurgreiðslur vegna Covid-19 faraldursins. Þar segir:

„Y gives full refund if:

You cannot attend the booking because of a public travel ban issued either by the government of your country of residence or by the country you are travelling to.“

Voru sóknaraðila samkvæmt framangreindu veittar þær upplýsingar af hálfu varnaraðila að ferð yrði að fullu endurgreidd ef í gildi væri bann við ferðalögum í því landi sem sóknaraðili hugðist ferðast til á vegum varnaraðila.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Í málinu liggur fyrir að varnaraðili hætti sjálfur við hina keyptu ferð og féllst á ósk sóknaraðila um endurgreiðslu staðfestingargjalds. Þá er framangreint ákvæði í skilmálum varnaraðila skýrt um rétt sóknaraðila til endurgreiðslu. Verður því fallist á kröfu sóknaraðila.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila, X, 3.050 evrur.

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

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson