

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 4. september 2020 í máli nr. 14/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 7. apríl 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 þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða honum fyrir þjónustu sem afbókuð var af hálfu sóknaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 14. apríl 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 til nefndarinnar 7. maí 2020. Þann 11. maí 2020 var sóknaraðila boðið að senda nefndinni athugasemdir vegna andsvara varnaraðila. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir þann 18. maí 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, umboð vegna meðferðar málsins hjá kærunefndinni fyrir hönd sóknaraðila, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, upplýsingar um fyrirkomulag þjónustunnar og skilmálar, tölvupóstsamskipti sóknaraðila við Neytendasamtökin og Neytendastofu, svo og afrit af skriflegum samskiptum sóknaraðila og varnaraðila.

Með bréfi, dags. 3. júní 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili greiddi varnaraðila alls 1.594.890 krónur fyrir ferðaþjónustu sem átti að fela í sér umsjón varnaraðila með ferð fyrir alls 11 manns, að sóknaraðila meðtöldum, sem nefndist „5 Day – Snaefellsnes, South Coast and Northern Lights“. Um samsetningu tveggja ferða varnaraðila var að ræða sem fólu í sér annarsvegar þriggja daga ferð um Suðurland, Jökulsárlón og skoðun íshella og hinsvegar tveggja daga ferð um Snaefellsnes með skoðun norðurljósa. Á milli ferðanna var ráðgert að gist yrði í Reykjavík. Ferðin átti að hefjast þann 28. mars 2020 með því að sóknaraðili og samferðamenn hans yrðu sóttir af enskumælandi leiðsögumanni. Innfalið í ferðinni var akstur í rútu milli staða, gisting á hótélum með morgunmat, ganga á jökli, hellaskoðun og leiga á búnaði til skoðunarinnar.

Vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins taldi sóknaraðili sér ófært að ferðast til Íslands og hafði samband við varnaraðila þann 12. mars 2020. Óskaði sóknaraðili eftir fullri endurgreiðslu þar sem hann hugðist ekki nýta sér þjónustuna. Í svörum varnaraðila

benti hann sóknaraðila á að ferðin verði ekki endurgreidd að fullu í samræmi við skilmála varnaraðila. Þar kemur fram að ef ferð er afpöntuð 180 dögum eða minna áður en ferð á að hefjast verði krafist þóknunar sem nemur 10% af heildargreiðslu en ef afpantað er 28 dögum eða minna áður en ferð á að hefjast verði krafist þóknunar sem nemur 50% af heildargreiðslu. Þá sé krafist þóknunar sem nemur 100% af greiðslu fyrir ferðina ef afpantað er innan tveggja daga fyrir upphaf ferðarinnar. Þar sem afpöntunin átti sér stað innan við 28 dögum frá upphafi ferðarinnar krefst varnaraðili þóknunar sem nemur 50% af heildargreiðslu fyrir ferðina.

Sóknaraðili óskaði formlega eftir endurgreiðslu að andvirði 50% ferðarinnar þann 25. mars 2020 en krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða ferðina að fullu.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili telur sig eiga rétt á fullri endurgreiðslu vegna aðstæðna. Í kvörtun bendir sóknaraðili á að vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins hafi verið erfitt að ferðast til Íslands enda hafi bann verið sett við komu ferðamanna utan Schengen svæðisins. Þá hafi neyðarstig Almannaþingis verið í gildi á Íslandi á þeim tíma er ferðin átti að vera farin. Af því leiði að talin var áhætta fyrir heilsu manna að ferðast til Íslands vegna hættu á því að smitast af sjúkdómnum vegna hlutfallslegs hluta smita, sér í lagi í Reykjavík þar sem ferðin átti að hefjast og enda. Sóknaraðili bendir einnig á að 20 manna samkomubann hafi verið í gildi á Íslandi sem hefði haft mikil áhrif á framkvæmd ferðarinnar auk þess sem gæta hafi þurft tveggja metra á milli einstaklinga. Erfitt hefði verið að framfylgja þessum reglum í hellaskoðunarferð, göngu um jökla og fossa og í náttúrulaugum þar sem pláss sé af skornum skammti. Einnig hafi sundlaugar, líkamsræktstöðvar, skemmtistaðir, söfn og spilakassar verið lokaðir ásamt annarri starfsemi sem krefst nálægðar á milli einstaklinga. Hafa framangreindar reglur haft neikvæð áhrif á framkvæmd ferðarinnar og upplifunina að mati sóknaraðila.

Sóknaraðili telur að ákvæði 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun eigi við í málinu. Þar af leiðandi eigi sóknaraðili rétt á fullri endurgreiðslu án þess að greiða varnaraðila þóknun vegna þeirra óvenjulegu og ófyrirsjáanlegu aðstæðna sem voru uppi. Útbreiðsla COVID-19 sjúkdómsins hafi haft veruleg áhrif á ferðaplön sóknaraðila þar sem hafi átt erfitt með að komast til Íslands og hefði framkvæmd ferðarinnar verið háð ýmsum takmörkunum.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili telur að sú ferð sem aðilar sömdu um sé líklegast pakkaferð í skilningi laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Varnaraðili bendir hins vegar á að ákvæði 3. mgr. 15. gr. laganna taki ekki til ágreinings aðila. Samkvæmt ákvæðinu eigi farþegi rétt á endurgreiðslu að fullu vegna ferðar ef ferðin er afpöntuð vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar. Varnaraðili bendir á að óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður hafi hvorki haft áhrif á framkvæmd ferðarinnar né flutning farþega. Þær takmarkanir sem voru í gildi á Íslandi hafi ekki haft áhrif á framkvæmd þeirrar ferðar sem um ræðir. Þar af leiðandi gildi skilmálar varnaraðila, sem sóknaraðili samþykkti við bókun ferðarinnar, um þóknun vegna afpöntunar á ferðinni.

Varnaraðili bendir á að í skilmálum vegna ferðarinnar sé ekki að finna ákvæði um afpantanir og endurgreiðslu ef óviðráðanleg öfl leiða til þess að ómögulegt sé að fara í ferð. Í skilmálunum sé hins vegar tekið fram að varnaraðili geti ekki borið ábyrgð á kostnaði sem skapist vegna atriða líkt og náttúruhamfara, veðurs og annarra atriða sem eru ekki á valdi varnaraðila. Í skilmálunum er einnig tekið fram hvernig þóknun varnaraðila er

ákveðin og miðast það við þá ferð sem um ræðir hverju sinni og hvenær ferð er afpöntuð. Til að mynda séu dagsferðir endurgreiddar að fullu ef afpantað er með meira en sólarhrings fyrirvara. Vegna lengri ferða sé krafist þóknunar sem nemur 50% af greiðslu fyrir ferðina ef afpantað er innan 28 daga frá því að ferð átti að hefjast.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum ítrekar sóknaraðili að íslensk yfirvöld hafi sett á ferðabann fyrir komu farþega utan Schengen svæðisins til Íslands vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Þær takmarkanir hafi haft veruleg áhrif á framkvæmd ferðarinnar þar sem sóknaraðila hafi ekki verið fært að koma til Íslands til að hefja þá ferð sem var óskað eftir enda sé hann búsettur utan Schengen svæðisins. Þá hafi aðstæður leitt til þess að ýmsar takmarkanir hefðu orðið á eðlilegri framkvæmd ferðarinnar.

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 greiddi alls 1.594.890 krónur til varnaraðila vegna fimm daga ferðar sem sóknaraðili, ásamt tíu öðrum, hugðist fara í á vegum varnaraðila. Ferðin átti að hefjast þann 28. mars 2020 með því að sóknaraðili og samferðamenn hans yrðu sóttir af enskumælandi leiðsögumanni. Í kjölfarið átti að leggja af stað í þriggja daga ferðalag um Suðurland og Jökulsárlón ásamt hellaskoðun með gistingu á hóteli. Á þriðja degi var fyrirhugað að gist yrði á hóteli í Reykjavík og degi síðar yrði haldið af stað á Snæfellsnes í norðurljósaskoðun og í kjölfarið yrði gist á hóteli.

Sóknaraðili afpantaði ferðina formlega þremur dögum áður en hún átti að hefjast vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins og krafðist endurgreiðslu. Sóknaraðili telur að varnaraðila beri að endurgreiða honum ferðina að fullu vegna aðstæðna en varnaraðili telur að sóknaraðila beri að greiða honum þóknun sem nemur 50% af heildargreiðslu fyrir ferðina í samræmi við skilmála varnaraðila.

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 aðra ferðatengda þjónustu 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. Samkvæmt 3. gr. laganna 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. 15. gr. laga nr. 95/2018 getur ferðamaður afpantað pakkaferð áður en ferðin hefst gegn greiðslu sanngjarnrar þóknunar. Í samningi um pakkaferð er heimilt að tilgreina sanngjarna þóknun fyrir afpöntun ferðar sem tekur mið af því hversu löngu fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er og áætluðum tekjumissi skipuleggjanda eða smásala. Ef ekki er samið um staðlaða þóknun í samningi skal þóknunin samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins svara til tekjumissis skipuleggjanda eða smásala. Skipuleggjandi eða smásali á samkvæmt 3. mgr. hins vegar ekki rétt á greiðslu þóknunar ef afpöntun er vegna óvenjulegra eða óviðráðanlegra aðstæðna sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar [...]. Ferðamaður á ekki rétt til

frekari skaðabóta þegar 3. mgr. á við, samkvæmt 4. mgr. ákvæðisins. Skipuleggjanda eða smásala ber að endurgreiða ferðamanni greiðslur innan 14 daga frá afpöntun.

Ágreiningur málsaðila varðar það hvort þær aðstæður sem voru uppi þegar ferðin átti að hefjast þann 28. mars 2020 hafi talist óvenjulegar eða óviðráðanlegar aðstæður sem hafi haft veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar. Samkvæmt 11. tl. 4. gr. laga nr. 95/2018 eru óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður þær aðstæður sem eru ekki á valdi þess aðila sem ber þær fyrir sig og ekki hefði verið hægt að komast hjá þeim jafnvel þótt gripið hefði verið til réttmætra ráðstafana. Í athugasemdum við 3. mgr. 15. gr. segir í frumvarpi til laganna að óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður geti verið stríðsástand, útbreiðsla farsóttta eða sjúkdóma, hryðjuverk, pólitískur óstöðugleiki eða aðrar aðstæður sem hafa afgerandi áhrif á ferðalög til viðkomandi staða. Af því leiðir að þær aðstæður sem sköpuðust vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins geta talist óvenjulegar og óviðráðanlegar í skilningi laganna.

Samkvæmt 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 þurfa hinar óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæður annað hvort að hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða á flutning farþega til ákvörðunarstaðar svo ákvæðið eigi við. Við mat á því hvort hinar óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæður hefðu haft veruleg áhrif á framkvæmd umræddrar pakkaferðar verður að líta til allra aðstæðna á þeim tíma er pakkaferðin átti að hefjast og samsetningu umsaminnar ferðar.

Framkvæmdastjórn Evrópusambandsins ber ábyrgð á framkvæmd samræmdrar löggjafar á innri markaði innan Evrópska efnahagssvæðisins og þar með talið á tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2302, sem innleidd var í íslenskan rétt með lögum nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Upplýsingar og leiðbeiningar frá framkvæmdastjórninni geta þar af leiðandi haft þýðingu við úrlausn álitafna er varða ákvæði laga nr. 95/2018 hér á landi. Þann 19. mars 2020 gaf framkvæmdastjórnin út upplýsingar fyrir framkvæmd reglna um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Þar kemur meðal annars fram að verulega skert aðgengi að þjónustu á ferðastað geti leitt til þess að óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæðurnar teljist hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar. Það getur átt við jafnvel þó slíkt aðgengi sé ekki sem slíkt hluti pakkaferðarinnar.

Þann 24. mars 2020, fjórum dögum fyrir áætlaðan upphafsdag ferðarinnar, tóku hertar samkomutakmarkanir gildi á Íslandi sem fólu í sér að ekki fleiri en 20 manns máttu koma saman hverju sinni, hvort sem var í opinberu rými eða einkarými. Hvar sem fólk kom saman varð einnig að tryggja að hægt væri að hafa að minnsta kosti tveggja metra fjarlægð á milli einstaklinga. Þá var öllum söfnum, sundlaugum, líkamsræktarstöðvum, skemmtistöðum og spilakössum lokað. Öll starfsemi var gerð óheimil sem krafðist mikillar nálægðar á milli fólks svo sem íþróttastarf, rekstur hárgreiðslustofa, snyrtistofa, nuddstofa og sambærilegrar starfsemi.

Í pakkaferðinni fólst akstur milli staða ásamt leiðsögumanni í lítilli rútu, með viðkomu á ýmsum vinsælum ferðamannastöðum líkt og Gullfossi og Geysi, gisting á ólíkum hótélum í fimm daga ásamt morgunmat, hellaskoðun með leiðsögumanni, gönguferð á jökli og norðurljósaskoðun. Sóknaraðili og samferðamenn hans voru alls 11 að ferðast saman og hefðu gildandi sóttvarnaráðstafanir vafalaust haft veruleg áhrif á eðlilega framkvæmd ferðarinnar og upplifun sóknaraðila. Í því sambandi verður einnig að líta til þess að sóknaraðili hafði réttmæta ástæðu til að óttast um eigin heilsu við framkvæmd ferðarinnar sem fól í sér viðkomu á margvíslegum stöðum víðsvegar um landið með tilheyrandi smithættu. Verður ekki séð að unnt hafi verið að framkvæma ferðina í samræmi við samning aðila og væntingar sóknaraðila.

Á þeim tíma sem ferðin átti að vera farin höfðu Íslensk yfirvöld komið á banni við komu ferðamanna til landsins sem komu utan Schengen svæðisins. Þrátt fyrir að flutningur til og frá Íslandi hafi ekki verið hluti af samningi málsaðila um framkvæmd pakkaferðarinnar verður ekki framhjá því litið, eðli málsins samkvæmt, að veruleg áhrif hefði haft á framkvæmd pakkaferðarinnar að sóknaraðila og samferðamönnum hans var ekki mögulegt að ferðast til Íslands og nýta ferðina.

Í samræmi við framangreint verður að fallast á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila beri að endurgreiða honum alls 1.594.890 krónur samkvæmt 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, alls 1.594.890 krónur.

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

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson