

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 4. mars 2021 í máli nr. 86/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 19. 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 þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða honum að hluta fyrir ferð, sem keypt var af varnaraðila, vegna breytinga á dagsetningu ferðarinnar.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 20. 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. Varnaraðili staðfesti móttöku kvörtunarinnar þann 10. nóvember árið 2020 en nefndinni bárust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, upplýsingar um fyrirkomulag þjónustunnar, skilmálar varnaraðila og upplýsingar um flugáætlun sóknaraðila.

Með bréfi, dags. 27. nóvember 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili greiddi varnaraðila 226.092 krónur fyrir ferðþjónustu sem fól í sér umsjón varnaraðila með ferð sem nefnist „8 Day – Ultimate Iceland Highlight Hitter“. Ferðin átti að hefjast þann 18. júlí 2020 með því að sóknaraðili yrði sóttur af leiðsögumanni. Innifalið í ferðinni var akstur í rútu milli staða og landshluta, gisting á hótelum í sjö nætur ásamt skoðunarferðum. Ferðinni átti að ljúka þann 25. júlí 2020 samkvæmt bókun sóknaraðila.

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að dagsetningu ferðarinnar hafi verið breytt og átti eftir breytinguna að hefjast þann 19. júlí og ljúka 26. júlí. Sóknaraðili átti bókað flug til Íslands 17. júlí og frá Íslandi þann 26. júlí.

Vegna breytingar á dagsetningu ferðanna kveðst sóknaraðili hafa misst af einum degi af ferðinni. Að sögn sóknaraðili hafði varnaraðili að endingu fallist á að gefa honum inneign til ferðar á vegum varnaraðila í einn dag en sóknaraðili krafðist endurgreiðslu. Krafa sóknaraðila var að sögn til skoðunar hjá varnaraðila en sóknaraðili hefur ekki fengið svar eða náð á varnaraðila að nýju.

Sóknaraðili krefst þess fyrir kærunefndinni að fallist verði á hlutfallslega endurgreiðslu fyrir ferðina í samræmi við þann hluta sem sóknaraðili gat ekki nýtt sér.

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. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni, þ.e. hvorki skilað inn andvörum eða gögnum. Byggir því niðurstaðan á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili greiddi 226.092 krónur til varnaraðila vegna átta daga ferðar sem sóknaraðili hugðist fara í á vegum varnaraðila. Í ferðinni fólst akstur í rútu milli staða og landshluta, gisting á hótelum ásamt skipulögðum skoðunarferðum.

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.

Ferðin átti samkvæmt bókunarupplýsingum að hefjast þann 18. júlí 2020 og enda þann 25. júlí 2020. Áður en ferðin hófst var dagsetningum breytt þannig að ferðin hófst þann 19. júlí og endaði 26. júlí. Sóknaraðili fór í ferðina þrátt fyrir breytinguna. Vegna breytinganna kveðst sóknaraðili hins vegar hafa misst af einum degi af ferðinni þar sem hann átti pantað flug frá Íslandi 26. júlí 2020.

Samkvæmt 1. mgr. 13. gr. laga nr. 95/2018 er skipuleggjanda eða smásala ekki heimilt að gera breytingu á samningi um pakkaferð, aðrar en verðbreytingar skv. 12. gr., nema heimild til slíkrar breytingar komi fram í samningi um pakkaferð og að um óverulega breytingu sé að ræða. Skipuleggjanda eða smásala ber að tilkynna ferðamanni án tafar, á skýran, skiljanlegan og áberandi hátt á varanlegum miðli um fyrirhugaðar breytingar á pakkaferð, frest ferðamanns til að samþykkja breytingar eða afpanta pakkaferð, afleiðingar þess að ferðamaður svari ekki innan frestsins og um þá pakkaferð sem ferðamanni er boðin í staðin ef við á, sbr. a. til d. liðir 2. mgr. 13. gr. laga nr. 95/2018.

Ef ferðamaður afpantar pakkaferð á hann rétt á fullri endurgreiðslu innan 14 daga eða að þiggja í staðinn aðra pakkaferð sambærilega að gæðum eða betri, sbr. 1. mgr. 14. gr. laga nr. 95/2018. Samkvæmt 2. mgr. 14. gr. laganna á ferðamaður rétt á verðlækkun, samþykki hann breytingar á pakkaferð skv. 13. gr. laganna, og breytingarnar leiða til þess að pakkaferðin verði lakari að gæðum eða ef ferð sem boðin er í staðinn fyrir keypta ferð er ódýrari.

Af þeim upplýsingum og gögnum sem liggja fyrir í málinu verður ráðið að sóknaraðili hafi misst af einum degi ferðarinnar þar sem hann átti pantað flug frá Íslandi snemma morguns þann 26. júlí árið 2020. Gat sóknaraðili nýtt sér sjö daga af þeim átta sem hann festi kaup á, að meðtöldum upphafsdegi ferðarinnar þann 19. júlí. Var pakkaferðin að því leyti lakari að gæðum eftir einhliða breytingar varnaraðila á tímasetningu ferðarinnar í skilningi 2. mgr. 14. gr. laga nr. 95/2018. Ber varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila alls 28.262 krónur sem nemur áttunda hluta heildarverðs fyrir þjónustuna.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, alls 28.262 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