

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 6. mars 2024 í máli nr. 93/2023

Kærunefndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 31. ágúst 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 sóknaraðila 70.000 krónur, eða fjárhæð að álitum, vegna vanefnda á hinni ferðatengdu þjónustu. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 20. september 2023, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 8. nóvember 2023. Sóknaraðili lagði fram athugasemdir við andsvörum varnaraðila sama dag.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, afrit af skriflegum samskiptum aðila, bókunar- og greiðslustaðfesting, upplýsingabæklingur um [...] og farseðill.

Með bréfi, dags. 5. mars 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á ferðatengdri þjónustu af varnaraðila sem fólst í keppnisferð til [...] á fótboltamótið [...] dagana 24.-29. júlí 2023. Sóknaraðili greiddi samtals 174.500 krónur fyrir ferðina og innifalið í verðinu var flug, gisting, fæði, mótsgjald og rútuferðir. Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að samskipti við skipuleggjendur mótsins hafi verið í höndum varnaraðila.

Að sögn sóknaraðila stóðst fótboltamótið ekki væntingar. Sóknaraðili hefur vísað til þess að mótið hafi ekki verið í samræmi við hvernig það hafi verið kynnt og meðal annars bent á að fá lið hafi verið á mótinu og geta liðanna ekki mikil, aðstaða á keppnissvæði hafi verið léleg, léleg dómgæsla og fjöldi valla ekki í samræmi við upplýsingabækling. Þá hefur sóknaraðili bent á að samgöngur á milli hótels og keppnissvæðis hafi ekki verið góðar og að ekki hafi verið hægt að nýta sér „skutlþjónustu“ sem boðið hafi verið upp á vegna ósamræmis í tímasetningum á ferðum og leikjadagskrá. Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila 70.000 krónur sem sé áætlað mótsgjald eða aðra upphæð að álitum, enda hafi varnaraðili að þeirra mati selt mótið án þess að kynna sér það sérstaklega.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað og kveðst hafa fengið þær upplýsingar frá mótshaldara að mótið og þjónusta hafi verið í samræmi

við væntingar og kostnað. Þá bendir varnaraðili á að erfitt sé að ábyrgjast fjölda þátttakenda eða samsetningu og getu liða. Loks vísar varnaraðili til þess að aukinn fjöldi ferða í „skutlþjónustu“ hefði leitt af sér hærri þátttökukostnað.

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 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. Varnaraðili telst seljandi pakkaferðar í skilningi laganna og bar því sem skipuleggjandi ábyrgð á réttri framkvæmd ferðarinnar, sbr. 1. mgr. 17. gr. sömu laga.

Samkvæmt 1. mgr. 20. gr. laga nr. 95/2018 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

[...] bókaði ferðatengda þjónustu hjá varnaraðila sem fólst í umsjón með framkvæmd keppnisferðar [...] drengja í fótbolta í [...] til [...] á fótboltamótið [...]. Fyrir liggur framsal kröfu á hendur varnaraðila til sóknaraðila vegna þátttöku sonar hennar á mótinu. Sóknaraðili greiddi alls 174.500 krónur fyrir ferðina til varnaraðila og innifalið í verðinu var flug, gisting, fæði, mótsgjald og rútuferðir. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða 70.000 krónur eða aðra fjárhæð að álitum þar sem mótið hafi ekki staðist væntingar og telur að varnaraðili hafi selt ferðir á mótið án þess að kynna sér það nægjanlega. Kærunefndin telur að í kröfu sóknaraðila felist krafa um afslátt eða skaðabætur í skilningi laga nr. 95/2018.

Sóknaraðili byggir á því að verulegir vankantar hafi verið á framkvæmd fótboltamótsins [...]. Í framlögðum upplýsingabæklingi um mótið er mótinu og keppnissvæðinu lýst. Að mati kærunefndarinnar voru aðstæður á mótinu ekki verulega frábrugðnar því sem kemur fram í bæklingnum en þátttakan virðist hafa verið dræm auk þess sem aðstaðan á keppnissvæðinu var að nokkru leyti í ósamræmi við kynningu. Auk framangreinds liggur fyrir að samgöngur á milli hótels drengjanna og keppnissvæðisins voru ekki góðar og sú akstursþjónusta sem var innifalin í verðinu hentaði illa miðað við niðurröðun leikja.

Þegar litið er heildstætt á framangreint telur kæruneftndin að mótið hafi ekki verið að fullu í samræmi við þær væntingar sem sóknaraðili mátti gera til mótsins. Með vísan til framangreinds telur kæruneftndin að vaneftndir hafi verið á framkvæmd pakkaferðarinnar og ljóst að ástæðu vaneftndanna var ekki unnt að rekja til sóknaraðila, sbr. 18. og 21. gr. laganna. Sóknaraðili á því rétt á afslætti af greiðslu fyrir ferðina í samræmi við umfang vaneftndanna samkvæmt 21. gr. laganna, sbr. 1. mgr. 14. gr. tilskipunar evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2302 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Með hliðsjón af öllu framangreindu álitur kæruneftndin að afsláttur sé hæfilega metinn 20% af heildarverði pakkaferðarinnar eða sem nemur 34.900 krónum.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, alls 34.900 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila, sbr. a. liður 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru og þjónustukaupa.

Víðir Smári Petersen
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson