

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 28. ágúst 2023 í máli nr. 14/2023

Kæruneftndina skipa í þessu máli Hildur Leifsdóttir lögmaður, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 5. febrúar 2023 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem sóknaraðili festi kaup á af fyrirtækinu Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða útlagðan kostnað vegna gistingar og upphalds auk ferðakostnaðar til og frá flugvelli þegar sóknaraðili þurfti að dvelja í [...] vegna röskunar á ferðalagi. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfi, dags. 13. febrúar 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 kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 3. apríl 2023. Sóknaraðili gerði athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 6. apríl 2023. Þá gerði varnaraðili athugasemdir við athugasemdir sóknaraðila þann 11. apríl 2023.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda aðila, afrit af flugáætlun sóknaraðila, afrit af flugmiðum, afrit af fylgiskjöllum vegna pakkaferðar, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, yfirlit yfir greiðslur sem sóknaraðili greiddi í [...], greiðslukvittarnir, bókunarstaðfesting á hótलगistingu í [...] og tölvupóstur flugfélagsins [...] til sóknaraðila, dags. 19. desember 2022.

Með bréfi, dags. 17. ágúst 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili festi kaup á ferðatengdri þjónustu af varnaraðila sem fólst í þriggja vikna pakkaferð til [...]. Ferðin hófst þann 17. desember 2022 með flugi frá Keflavík til [...], síðar flugi frá [...] til [...] og að lokum flugi frá [...] til [...]. Þann 23. desember var flogið frá [...] til [...] og þann 4. janúar frá [...] til [...]. Innifalið í ferðinni var flug og gisting fyrir fimm aðila, fæði, afþreying, ferðir til og frá flugvelli og samgöngur á milli staða. Ferðinni lauk þann 8. janúar með flugum frá [...] til [...] og frá [...] til Keflavíkur.

Tafir urðu á flugi sóknaraðila frá Keflavík til [...] þann 17. desember 2022 sem varð til þess að sóknaraðili og fjölskylda hans missti af flugi frá [...] til [...]. Aðila máls greinir á um orsakir tafanna. Fyrir liggur að sóknaraðili dvaldi tvær nætur í [...] áður en flogið var þaðan þann 19. desember 2022.

Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér útlagðan kostnað vegna hótलगistingar, upphalds og ferðakostnaðar til og frá flugvelli á meðan sóknaraðili dvaldi í [...]. Varnaraðili hafnar kröfum sóknaraðila.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst hafa fest kaup á pakkaferð hjá varnaraðila með brottför þann 17. desember 2022. Að sögn sóknaraðila hafi mikil töf verið á flugi frá Keflavík sem hafi leitt til þess að sóknaraðili hafi misst af tengiflugi með flugfélaginu [...] frá [...]. Sóknaraðila hafi tekist að komast frá [...] tveimur sólarhringum síðar en vísar til þess að hann hafi sjálfur þurft að bera kostnað við gistingu og upphald í [...] í stað þess að komast til [...] á réttum tíma.

Sóknaraðili kveðst hafa haft samband við Samgöngustofu og Neytendastofu vegna málsins. Þá bendir sóknaraðili á að varnaraðili sé ekki sammála því að honum beri að greiða ferðakostnað, gistingu og eðlilegt upphald á meðan dvöl sóknaraðila og fjölskyldu í [...] hafi staðið. Sóknaraðili gerir kröfu um greiðslu kostnaðar vegna gistingar í [...] í tvær nætur fyrir fimm aðila, samtals 12.555 norskar krónur. Þá gerir sóknaraðili kröfu um greiðslu kostnaðar vegna upphalds fyrir fimm aðila í tvo daga auk ferðakostnaðar til og frá flugvelli í [...].

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að flug sóknaraðila hafi verið bókuð í gegnum flugfélagið [...] alla leið á áfangastað. Flug sóknaraðila frá Keflavík með flugfélaginu [...] hafi því verið hluti af stærra ferðalagi sem hafi allt verið í gegnum [...]. Þá bendir varnaraðili á að ferðagögn séu skýr varðandi það að þegar röskun verði á flugi skuli hafa samband við flugfélagið sem greiði úr slíkum málum.

Varnaraðili bendir á að röskun á flugi sóknaraðila frá Keflavíkflugvelli þann 17. desember 2022 hafi orðið vegna óviðráðanlegra aðstæðna, veðurs í Keflavík. Þá vísar varnaraðili til þess að í slíkum tilvikum séu flugfélög og ferðaskipuleggjendur almennt undanskildir bótaskyldu en ferðatryggingar taki oftast en ekki til slíkra atvika. Í c. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun komi fram að ferðamaður eigi ekki rétt á skaðabótum vegna tjóns sem verði vegna óvenjulegra eða óviðráðanlegra aðstæðna. Í 11. tölul. 1. mgr. 4. gr. sé skilgreint hvað teljist óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður en þar segi að það séu aðstæður sem séu ekki á valdi þess aðila sem beri þær fyrir sig og ekki hefði verið hægt að komast hjá jafnvel þótt gripið hefði verið til réttmætra ráðstafana. Lög um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun séu því skýr um það að ferðaskipuleggjendur verði ekki látnir bera ábyrgð á tjóni sem hlýst af því að raskanir verði á flugi vegna veðurs, enda séu það aðstæður sem þeir hafi ekki stjórn á.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum vísar sóknaraðili til þess að hann sé ósammála því að veður hafi verið ástæða tafar á flugi sóknaraðila og bendir á að flugfélagið [...] hafi farið að stað á réttum tíma sama morgun. Sóknaraðili kveðst hafa þurft að versla hlý föt í [...] þar sem þau hafi átt að vera á hlýrri slóðum auk þess sem þau hafi ekki getað nýtt sér keypta gistingu á áfangastað.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili vísar til fyrri yfirlýsingar um veðurfar á umræddum tíma. Hann bendir á að brottfarir til Evrópu séu alla jafnan um klukkustund fyrr hjá flugfélaginu [...] en [...]. Varnaraðili bendir á að flug flugfélagsins [...] hafi gengið vel um morguninn þann 17. desember 2022 en svo hafi bætt verulega í snjó og bendir á viðtal við upplýsingafulltrúa [...] frá þeim degi. Þá vísar varnaraðili til veðurgagna sem sýni þróun veðurs umræddan dag.

IV

Niðurstaða

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

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. Með lögnum voru ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2302, frá 25. nóvember 2015, innleidd í íslenskan rétt. Sóknaraðili óskaði eftir og greiddi fyrir ferðatengda þjónustu varnaraðila sem fólst í flutningi hans og fjölskyldu hans frá Keflavík til [...] auk gistinga, ferða og samgangna á milli staða í skilningi a.-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 rétttri framkvæmd ferðarinnar.

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 1. mgr. 22. gr. laganna segir 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.“

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða útlagðan kostnað vegna gistingar, upphalds og ferðakostnaðar til og frá flugvelli í [...] á meðan sóknaraðili dvaldi þar vegna röskunar á ferðalagi. Kærunefndin telur að í kröfu sóknaraðila felist krafa um skaðabætur í skilningi laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

Óumdeilt er að seinkun varð á umræddu flugi sóknaraðila frá Keflavík til [...] sem olli því að sóknaraðili missti af tengiflugi til [...] og þurfti að dvelja í [...] í tvo sólarhringa. Sóknaraðili hefur vísað til þess að hann hafi þurft að bera kostnað vegna gistingar, ferða og upphalds í [...] á meðan dvölinni stóð. Sóknaraðili hefur lagt fram greiðslukvittanir sem sýna fram á umræddan kostnað.

Aðila greinir á um ástæður tafa á flugi sóknaraðila frá Keflavík. Varnaraðili hefur vísað til þess að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi þar sem tafir

hafi orðið vegna veðurs í Keflavík á brottfarartíma. Þá hefur sóknaraðili vísað til þess að ferð flugfélagsins [...] hafi farið af stað umræddan morgun og gengið vel.

Fyrir liggur að flugferð sóknaraðila til [...] 17. desember 2022 á vegum flugfélagsins [...] var seinkað vegna veðurs og aðstæðna á Keflavíkurflugvelli. Fleiri ferðum flugfélagsins var frestað eða aflýst þennan sama dag vegna sömu ástæðna. Auk þess liggur fyrir í málinu yfirlit yfir veðurfar á Keflavíkurflugvelli umræddan morgun. Samkvæmt yfirlitinu var -1,3 stiga meðalhiti, snjókoma og vindur á Keflavíkurflugvelli 17. desember 2022. Telur kærunefndin nægjanlega sýnt fram á að seinkun á flugi sóknaraðila megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi c. liðar 1. mgr. 22. gr. laga nr. 95/2018 sem sköpuðust af völdum ófullnægjandi veðurskilyrða. Verður því ekki felld bótaskylda á varnaraðila í málinu. Ekki verður tekin afstaða til bótaskyldu á grundvelli laga nr. 80/2022 um loftferðir þar sem krafan beinist ekki að flugrekanda.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson