

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 5. júlí 2022 í máli nr. 137/2021

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 3. desember 2021 barst kærunefnd 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 fullrar inneignar hjá varnaraðila vegna ferðar sem hún festi kaup á af honum í stað 50% endurgreiðslu í formi peninga.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfum, dags. 3. desember 2021 og 7. janúar 2022, 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. Þann 10. janúar 2022 barst kærunefndinni tölvupóstur varnaraðila þar sem tilteknum upplýsingum var komið á framfæri varðandi mál þetta. Nefndinni bárust þó ekki formleg andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru, auk kvörtunar, bókunarstaðfesting, skilmálar varnaraðila, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila og afrit af skriflegum samskiptum milli varnaraðila og kærunefndar

Með bréfi, dags. 29. júní 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls má ráða að þann 28. nóvember 2019 festi sóknaraðili kaup á fimm daga ferð á vegum varnaraðila fyrir sig og samferðamann sinn sem hefjast átti 10. apríl 2020. Sóknaraðili greiddi alls 232.885 krónur til varnaraðila við bókun ferðarinnar. Þann 17. mars 2020 afpantaði sóknaraðili ferðina þar sem flugi hennar til Íslands hafði verið aflýst sökum Covid-19 heimsfaraldursins og óskaði hún eftir fullri endurgreiðslu. Þann 18. mars 2020 staðfesti varnaraðili móttöku afpöntunarinnar og upplýsti sóknaraðila að þar sem ferðin hafi verið afpöntuð innan 28 daga þar til hún hafi átt að hefjast yrði þóknun varnaraðila 50% af heildargreiðslu sóknaraðila samkvæmt skilmálum hans. Hafi sóknaraðila jafnframt verið sent rafrænt eyðublað til útfyllingar vegna kröfu hennar um endurgreiðslu. Þann 11. maí 2020 ítrekaði sóknaraðili kröfu sína um endurgreiðslu með tölvupósti til varnaraðila. Varnaraðili upplýsti hana sama dag að enn væri bið á endurgreiðslum til viðskiptavina hans og gæti sú bið varað í fleiri vikur til viðbótar. Enn ítrekaði sóknaraðili kröfu sína um endurgreiðslu með tölvupósti þann 7. júní 2020. Þann 3. júlí 2020 sendi framkvæmdarstjóri varnaraðila tölvupóst til allra viðskiptavina varnaraðila með tilteknum upplýsingum um rekstur fyrirtækisins auk þess sem viðskiptavinum var boðin „a lifetime travel voucher for the value of the

refund“. Kom jafnframt fram að þeim yrði veitt: „*extra 10% credit of your refund value towards any additional tour of your choice*“. Í niðurlagi tölvupóstsins sagði eftirfarandi: „*Please be advised that no further actions are needed from your end until you're ready to rebook a tour*“.

Í kvörtun sinni kveðst sóknaraðili vera búsett í Ástralíu og þar séu enn takmarkanir á ferðalögum fólks milli landa. Þar af leiðandi hafi sóknaraðili ekki haft samband við varnaraðila varðandi bókun á nýrri ferð líkt og varnaraðili hafi áskilið í bréfi sínu þann 3. júlí 2020. Í septembermánuði 2021 hafi sóknaraðili orðið þess áskynja að varnaraðili hafi endurgreitt henni tæplega 50% af þeirri fjárhæð sem sóknaraðili hafði greitt varnaraðila vegna ferðarinnar. Hafi endurgreiðslan numið 108.743 krónum. Sóknaraðili hafi í kjölfarið sent varnaraðila tölvupóst með ósk um nánari skýringar. Hafi varnaraðili tjáð henni það að þar sem sóknaraðili hafi ekki haft samband við varnaraðila varðandi boð hans um inneignarbréf hafi varnaraðili endurgreitt henni samkvæmt skilmálum hans.

Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili ekki haft nein önnur samskipti við hana nema með bréfi hans þann 3. júlí 2020. Þar hafi sérstaklega verið tekið fram að ekki væri þörf á viðbrögðum sóknaraðila við boði varnaraðila á inneignarbréfi. Varnaraðili hafi engar aðrar tilraunir gert til að hafa samband við sóknaraðila vegna þessa. Sóknaraðili kveðst hafa áhuga á því að ferðast til Íslands og nýta sér það inneignarbréf sem hún telur sig eiga rétt á frá varnaraðila.

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. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og hefur ekki skilað inn andsvörum. Að beiðni kærunefndar lét varnaraðili nefndinni þó í té tilteknar upplýsingar í tölvupóstum varðandi samskipti aðila. Liggja þau samskipti fyrir í málinu. Byggir niðurstaða málsins á þeim gögnum sem og á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili og varnaraðili sömdu um umsjón varnaraðila með framkvæmd fimm daga ferðar sem bar heitið: „5 Day – Snaefellsnes, South Coast and Northern Lights Tour“ sem sóknaraðili hugðist fara í þann 10. apríl 2020. Sóknaraðili greiddi varnaraðila alls 232.885 krónur fyrir ferðina fyrir sig og samferðamann sinn. Sóknaraðili afpantaði ferðina þann 17. mars 2020, um 24 dögum áður en ferðin átti að hefjast vegna útbreiðslu Covid-19 sjúkdómsins og krafðist fullrar endurgreiðslu. Í málinu liggur fyrir að aðilar áttu í þó nokkrum samskiptum í kjölfarið vegna kröfu sóknaraðila um endurgreiðsluna. Í kvörtun sinni til kærunefndarinnar vísar sóknaraðili til þess að engin samskipti hafi verið milli aðila í kjölfar afpöntunar ferðarinnar. Í ljósi þess að varnaraðili hefur kosið að leggja ekki fram andsvör í málinu þykir rétt að upplýsa að undir rekstri málsins hjá kærunefndinni bárust, til upplýsingar um málsatvik, afrit af öllum samskiptum aðila sem hrekja umræddar fullyrðingar sóknaraðila. Þann 3. júlí 2020 sendi framkvæmdarstjóri varnaraðila sóknaraðila tölvupóst en sá tölvupóstur ber með sér að hafa verið fjöldapóstur sendur á alla viðskiptavinir varnaraðila. Í umræddum tölvupósti kom meðal annars fram að varnaraðili hafi fengið heimild með úrskurði héraðsdóms til fjárhagslegrar endurskipulagningar samkvæmt lögum nr. 57/2020 um heimildir til fjárhagslegrar

endurskipulagningar. Þar af leiðandi væri óljóst hvenær varnaraðili gæti hafið endurgreiðslur til viðskiptavina sinna. Enn fremur kom eftirfarandi fram: „we still want you to be able to have the Iceland trip you paid for and rightly deserve. We're prepared to offer you a lifetime [...] travel voucher for the value of the refund. We'll also give you an extra 10% credit of your refund value towards any additional tour of your choice“. Þá var tiltekið í niðurlagi bréfsins eftirfarandi: „Please be advised that no further actions are needed from your end until your're ready to rebook a tour.“ Í september 2021 barst sóknaraðila endurgreiðsla á greiðslukort sitt frá varnaraðila sem nam tæplega 50% af heildargreiðslu fyrir ferðina. Af gögnum máls má ráða að varnaraðili hafi gefið sóknaraðila þá skýringar á endurgreiðsluna að hún hefði verið framkvæmd að ósk sóknaraðila og í samræmi við skilmála varnaraðila um afbókanir ferða á hans vegum. Sóknaraðili telur að hún hafi átt að fá inneign sem samsvari heildargjaldi í stað tæplega 50% endurgreiðslu í formi peninga.

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 lögunum 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 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. laga nr. 95/2018 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.

Álítur kærunefndin að ágreiningur aðila varðar það hvort þær aðstæður sem voru uppi 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 farsóttar 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 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 álitaeftna 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 tóku hertar samkomutakmarkanir gildi á Íslandi sem gilda áttu til 12. apríl 2020. Samkomutakmarkanirnar 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 hinni umþrættu pakkaferð fólst akstur milli tiltekinni staða ásamt leiðsögumanni í lítilli rútu, með viðkomu á ýmsum vinsælum ferðamannastöðum, gisting á hótelum með morgunmat, hellaskoðun með leiðsögumanni, gönguferð á jökli og ferð í náttúrulaug. Þrátt fyrir að ferðin hafi verið farin hefðu gildandi sóttvarnaráðstafanir vafalaust haft veruleg áhrif á eðlilega framkvæmd ferðarinnar og upplifun sóknaraðila. 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 voru viðtækar samgöngutakmarkanir í gildi um allan heim sem höfðu mikil áhrif á flugsamgöngu milli landa en í máli þessu liggur meðal annars fyrir að flugi sóknaraðila til Íslands hafi verið aflýst. Þrátt fyrir að flutningur til og frá Íslandi hafi ekki verið hluti af samningi aðila um framkvæmd pakkaferðarinnar verður ekki framhjá því litið, eðli málsins samkvæmt, að veruleg áhrif hefði haft á framkvæmd pakkaferðarinnar að sóknaraðila og samferðarmanni hennar var ekki mögulegt að ferðast til Íslands og nýta sér ferðina.

Með hliðsjón af því sem að framan greinir verður að fallast á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila beri að endurgreiða henni að fullu samkvæmt 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

Í málinu krefst sóknaraðili þess að fá fulla inneign hjá varnaraðila í stað 50% endurgreiðslu kaupverðs í formi peninga. Meðal framlagðra gagna er bréf framkvæmdarstjóra varnaraðila til sóknaraðila dags. 3. júlí 2020. Í því bréfi kom m.a.

fram að í ljósi þess að varnaraðili hafi fengið heimild dómstóla til fjárhagslegrar endurskipulagningar skv. lögum nr. 57/2020 væri ekki víst hvenær varnaraðili gæti hafið endurgreiðslur vegna afpantana viðskiptavina sinna. Þá kemur fram að varnaraðili sé reiðubúinn að veita viðskiptavinum sínum inneign hjá sér með ótakmarkaðan gildistíma að jafnvirði þeirrar endurgreiðslu sem þeir hafi átt rétt á samkvæmt skilmálum hans auk afsláttar af kaupum á annarri ferð á vegum varnaraðila sem næmi 10% af endurgreiðslu til hvers viðskiptavinar. Í niðurlagi bréfsins er tekið fram að ekki væri þörf á sérstökum viðbrögðum viðskiptavinar við boði varnaraðila fyrr en viðkomandi væri tilbúinn að endurpanta ferð á vegum varnaraðila. Í september 2021 barst sóknaraðila endurgreiðsla á greiðslukort sitt frá varnaraðila sem nam tæplega 50% af heildargreiðslu fyrir ferðina eða 108.485 krónur. Er það mat kærunefndar að vegna þessa hafi sóknaraðila mátt vænta þess að fá inneign í stað endurgreiðslu. Í ljósi þess sem að framan greinir og þar sem varnaraðili hefur nú þegar endurgreitt sóknaraðila að hluta verður fallist á kröfu sóknaraðila um að varnaraðili veiti henni inneign að fjárhæð 124.400 krónur. Inneignin er aðfararhæf í skilningi 74. gr. laga um aðför nr. 90/1989, sbr. einnig að uppfylltum skilyrðum 5. mgr. 18. gr. laga nr. 81/2019.

V **Úrskurðarorð**

Varnaraðila, Y, ber að gefa út inneign til handa sóknaraðila, X, að fjárhæð 124.400 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