

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 24. júní 2020 í máli nr. 9/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 22. mars 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem keypt var af fyrirtækinu Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu á þeirri fjárhæð sem hann hefur greitt varnaraðila fyrir ferðina. Varnaraðili hefur hafnað kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfum, dags. 24. mars 2020, 7. apríl 2020 og 24. apríl 2020, 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. Varnaraðili hefur ekki lagt fram andsvör í málinu.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna og upplýsingar um ferðatilhögun vegna þjónustunnar.

Með bréfi, dags. 22. maí 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili hafði samband við varnaraðila þann 3. febrúar 2020 vegna fyrirhugaðra kaupa á ferðatengdri þjónustu. Í þjónustunni fólst skipulag og umsjón varnaraðila með ferðalagi sem sóknaraðili hugðist fara í ásamt eiginkonu sinni. Samningur komst á milli aðila og greiddi sóknaraðili alls 363.400 krónur til varnaraðila með millifærslu. Umsamin ferð átti að hefjast þann 20. mars 2020 með flugi frá Keflavík og enda með flugi til Keflavíkur frá Manchester þann 23. mars 2020. Innifalið í þjónustunni var flug til og frá Manchester fyrir sóknaraðila og eiginkonu hans, hótलगisting í Liverpool, skoðunarferð á fótboltavelli og miðar á fótboltaleik Liverpool og Crystal Palace þann 21. mars 2020.

Vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins var fótboltaleiknum frestað þann 13. mars 2020, ásamt öllum öðrum fyrirhuguðum leikjum í ensku úrvaldsdeildinni. Hafði sóknaraðili því samband við varnaraðila með tölvupósti þann 15. mars 2020 og óskaði eftir upplýsingum um framhaldið. Varnaraðili hefur boðið sóknaraðila inneign fyrir ferðatengdri þjónustu af hálfu varnaraðila sem sóknaraðili getur nýtt sér síðar vegna aðstæðna. Sóknaraðili óskaði eftir endurgreiðslu frá varnaraðila með tölvupósti þann 19. mars 2020 en varnaraðili hefur ekki orðið við því.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér ferðina að fullu.

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 363.400 krónur til varnaraðila vegna pakkaferðar sem sóknaraðili og eiginkona hans hugðust fara í frá 20. til 23. mars 2020. Í ferðinni fólst flug til og frá Manchester, hótalgisting í Liverpool, skoðun á fótboltavelli og miðar á tiltekinn fótboltaleik milli Liverpool og Crystal Palace í ensku úrvalsdeildinni. Fótboltaleiknum var aflýst vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins þann 13. mars 2020. Varnaraðili hefur boðið sóknaraðila inneign vegna annarrar ferðar sem farin verður síðar á ótilgreindu tímamarki. Sóknaraðili hefur hafnað boði varnaraðila og krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða honum ferðina að fullu.

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 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. Samkvæmt 3. mgr. 13. gr. laganna getur ferðamaður afpantað pakkaferð, sbr. 14. gr. laganna, ef breyting á samningi um pakkaferð felur í sér verulegar breytingar á meginþingnum ferðatengdrar þjónustu, ef skipuleggjandi getur ekki uppfyllt sérkröfur ferðamanns skv. a-lið 1. mgr. 7. gr. eða ef verð pakkaferðar er hækkað um meira en 8%. Ef ferðamaður afpantar pakkaferð á hann samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laganna rétt á fullri endurgreiðslu innan 14 daga. Ferðamaður hefur einnig rétt á að þiggja aðra sambærilega pakkaferð frá seljanda.

Samkvæmt 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 hefur ferðamaður heimild til að afpanta pakkaferð gegn greiðslu sanngjarnrar þóknunar. Í 3. mgr. 15. gr. kemur fram að ferðamaður geti afpantað pakkaferð án þess að greiða þóknun ef afpöntunin er vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd ferðar eða á flutning farþega. Í athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til laganna kemur fram að óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður geti til dæmis verið útbreiðsla farsóttar eða sjúkdóma og aðrar aðstæður sem hafa afgerandi áhrif á ferðalög til viðkomandi staða. Ber seljanda að endurgreiða ferðamanni fyrir pakkaferðina innan 14 daga í kjölfar slíkrar afpöntunar samkvæmt 5. mgr. 15. gr. laganna.

Þann 18. mars 2020 var Bretland skilgreint af hálfu íslenskra heilbrigðisyfirvalda sem hááhættusvæði vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins, ásamt öllum öðrum löndum heimsins. Voru Íslendingar hvattir til að ferðast ekki á milli landa. Fyrir liggur að útbreiðsla COVID-19 varð einnig til þess að fótboltaleiknum var frestað sem átti að fara fram þann 21. mars 2020.

Með hliðsjón af skýru ákvæði 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018, um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun, er fallist á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila beri að endurgreiða honum alls 363.400 krónur.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 363.400 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