

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 29. júní 2021 í máli nr. 135/2020

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Kolbrún Arna Villadsen lögfræðingur.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 18. nóvember 2020 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 endurgreiðslu að fjárhæð 606 evrur.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfum, dags. 27. nóvember og 21. desember 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. Boðið var ítrekað með tölvubréfi þann 20. janúar 2021 svo og með ábyrgðarbréfi þann 5. mars 2021, sem móttækið var f.h. varnaraðila þann 12. mars 2021. Nefndinni bárust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, bókunarstaðfesting, staðfesting á greiðslu, svo og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila.

Með tölvubréfi, dags. 26. mars 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar. Tilkynningin var einnig send með bréfpósti til varnaraðila.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili og varnaraðili sömdu þann 19. febrúar 2020 um þjónustu varnaraðila vegna fyrirhugaðrar gistingar sóknaraðila og þriggja annarra aðila á hóteli varnaraðila í tvær nætur, frá 21. til 23. maí árið 2020. Greiddi sóknaraðili fyrirfram 82.600 krónur fyrir þjónustuna samkvæmt framlögðum reikningi, dags. 19. febrúar 2020. Um svokallaða óafturkræfa eða „non-refundable“ greiðslu var að ræða.

Sóknaraðili taldi sér ekki fært að ferðast til Íslands ásamt samferðamönnum sínum þar sem flugi sóknaraðila var aflýst og ferðatakmarkanir voru í gildi vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Óskaði sóknaraðili eftir endurgreiðslu af þeim sökum þann 30. apríl árið 2020. Varnaraðili hafnaði kröfu sóknaraðila þann 2. maí 2020 með vísan til þess að um „non-refundable“ bókun hafi verið að ræða. Var sóknaraðila hins vegar boðið að færa bókunina þar til í október sama ár án kostnaðar. Sóknaraðili ítrekaði kröfu sína um endurgreiðslu sama dag. Í svari varnaraðila þann 4. maí 2020 var sóknaraðila boðið að færa bókunina þar til í maí árið 2021.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér fyrir gistinguna að fullu. Bendir sóknaraðili á að ómögulegt hafi verið að ferðast til Íslands í maí árið 2020 vegna lokunar á landamærum Þýskalands. Sóknaraðili hafi þar af leiðandi ekki komist leiðar sinnar frá Austurríki til Þýskalands og þaðan til Íslands.

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, þ.e. hvorki skilað inn andvörum né gögnum. Byggir því niðurstaðan á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili leitaði til varnaraðila og óskaði eftir upplýsingum um verð fyrir gistingu á hóteli varnaraðila frá 21. maí til 23. maí 2020 fyrir fjóra einstaklinga í tveimur herbergjum. Í tölvupósti frá starfsmanni varnaraðila til sóknaraðila, þann 18. febrúar 2020, var sóknaraðila greint frá því að herbergi væru laus til bóknar á þeim dagsetningum. Verðið væri annars vegar 21.900 krónur fyrir hverja nótt og hins vegar 19.400 krónur fyrir hverja nótt fyrir minna herbergið. Þá sagði í tölvupóstinum: „These prices are non-refundable and if you decide to book it today we will be charging you“. Sóknaraðili féllst á tilboð varnaraðila sama dag og greiddi í kjölfarið 82.600 krónur fyrir þjónustuna við bókunina þann 19. febrúar 2020.

Sóknaraðili óskaði eftir endurgreiðslu þann 30. apríl 2020 og benti á að sóknaraðila yrði ekki fært að ferðast til Íslands líkt og áætlað var sökum útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Varnaraðili hefur ekki fallist á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu en bauð sóknaraðila að nýta greidda fjárhæð í bókun á hóteli varnaraðila þar til í maí árið 2021.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Í 36. gr. laga nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggerna (sml.) er að finna undantekningu frá þeirri meginreglu. Samkvæmt 1. mgr. 36. gr. sml. má víkja samningi til hliðar í heild eða að hluta, eða breyta, ef það yrði talið ósanngjarnt eða andstætt góðri viðskiptavenju að bera hann fyrir sig. Við það mat skal samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins líta til efnis samnings, stöðu samningsaðila, atvika við samningsgerðina og atvika sem síðar komu til. Samningsfrelsi er einnig meginregla samningaréttarins, en í því felst að aðilum er heimilt að ákveða hvort, við hvern og að hvaða leyti gengið er til samninga.

Sóknaraðili tók þá ákvörðun að semja við varnaraðila um þjónustu gegn greiðslu sem lá fyrir að yrði ekki endurgreidd. Áhrif þeirrar ákvörðunar voru þau að sóknaraðili greiddi lægra verð fyrir gistingu en hann hefði greitt ef hann hefði bókað gistingu sem hægt væri að afpanta gegn endurgreiðslu. Verður ekki séð að samningurinn sem slíkur, eða umrætt ákvæði um takmörkun á rétti til endurgreiðslu, hafi verið ósanngjarnt eða andstætt góðri viðskiptavenju í skilningi 36. gr. sml., af þeirri ástæðu einni að ekki var unnt að falla frá samningnum.

Af málatilbúnaði sóknaraðila verður ráðið að sóknaraðili telji sig eiga rétt á endurgreiðslu, þrátt fyrir að samið hafi verið um annað, á þeim grundvelli að útbreiðsla COVID-19 hafi leitt til þess að aðstæður væru óviðráðanlegar og málsaðilum ekki fært að efna samninginn. Verður í því sambandi einnig að meta hvort útbreiðsla COVID-19 sjúkdómsins hafi orðið til þess að ósanngjarnt hafi verið af varnaraðila að bera samninginn fyrir sig vegna „atvika sem síðar komu til“ í skilningi 2. mgr. 36. gr. sml.

Skylda varnaraðila samkvæmt samningi málsaðila var að veita sóknaraðila þjónustu við gistingu og skylda sóknaraðila var sú að greiða fyrir þjónustuna. Fallist er á að aðstæður til ferðalaga hafi verið erfiðar og takmarkandi í maí árið 2020. Í því sambandi verður hins vegar einnig að líta til þess að varnaraðili féllst á að færa bókunardagsetningu sóknaraðila þar til síðar. Verður því hvorki séð að útbreiðsla COVID-19 hafi staðið í vegi fyrir því að málsaðilum yrði fært að efna skyldur sínar samkvæmt samningnum eða leitt

til þess að talið verður ósanngjarnt af hálfu varnaraðila eða andstætt góðri viðskiptavenju að bera fyrir sig samninginn.

Með hliðsjón af framangreindu, atvikum máls þessa og framlögðum gögnum, er kærunefndinni ekki annað fært en að hafna kröfu sóknaraðila.

V

Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Kolbrún Arna Villadsen