

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 29. júní 2021 í máli nr. 146/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 6. desember 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 881 evrur auk skaðabóta að fjárhæð 10.000.000 evrur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 8. 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. Andsvör bárust frá varnaraðila þann 14. desember 2020. Athugasemdir við andsvör varnaraðila bárust frá sóknaraðila þann 14. desember 2020. Athugasemdir bárust frá varnaraðila 15. desember 2020. Frekari athugasemdir bárust frá sóknaraðila sama dag.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, bókunarstaðfesting, staðfesting á greiðslu, inneign sóknaraðila, s.k. „voucher“ til notkunar á hóteli varnaraðila, bréf frá varnaraðila til viðskiptabanka sóknaraðila, svo og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila

Með bréfi, dags. 20. janúar 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili og varnaraðili sömdu þann 16. janúar 2020 um þjónustu varnaraðila vegna fyrirhugaðrar gistingar sóknaraðila og eiginkonu hans á hóteli varnaraðila í sjö nætur, frá 23. til 30. mars 2020. Sóknaraðili greiddi alls 881 evrur til varnaraðila og var um svokallaða óafturkræfa greiðslu að ræða.

Sóknaraðila var ekki fært að ferðast til Íslands vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins og þeirra takmarkana sem voru á ferðalögum til Íslands. Óskaði sóknaraðili eftir því þann 17. mars 2020 að dagsetning bókunarinnar yrði færð á síðari dagsetningar, frá 20. september 2020 til 27. september 2020, vegna aðstæðna. Þá krafðist sóknaraðili endurgreiðslu ef endurbókun á þeim tíma væri ekki möguleg. Sjálfvirkt svar barst frá varnaraðila þar sem sóknaraðili var beiðinn um að senda tölvupóstinn á annað netfang. Í svarinu kom einnig fram að ef erindið varði beiðni um breytingu á bókun vegna COVID-19 sjúkdómsins væri hægt að óska eftir breytingu á vefslóð sem greint var frá í tölvupóstinum. Varnaraðili tilkynnti sóknaraðila formlega þann 2. júlí 2020 að bókunin hafi verið færð á umbeðnar dagsetningar, þ.e. frá 20. til 27. september 2020.

Þann 10. ágúst 2020 hafði sóknaraðili samband við varnaraðila og lét vita að honum yrði ekki fært að ferðast til Íslands í september vegna faraldursins. Óskaði sóknaraðili eftir því að fá að færa bókunina að nýju, en kvaðst ætla að láta varnaraðila vita um dagsetningarnar eftir nánari skoðun. Varnaraðili svaraði sóknaraðila sama dag og féllst á að færa bókunina að nýju. Sóknaraðili óskaði eftir endurgreiðslu í stað endurbókunar þann 17. ágúst 2020 en varnaraðili hefur ekki fallist á þá kröfu.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að honum hafi ekki verið fært að ferðast til Íslands vegna ferðatakmarkana. Þá hafi varnaraðili lokað hóteli sínu frá 26. mars 2020 og hótelið hafi því verið lokað í fjóra daga af þeim sem upphaflega var samið um. Varnaraðili hafi þar af leiðandi ekki getað veitt umsamda þjónustu, óháð því að um „non-refundable“ gistingu hafi verið að ræða.

Sóknaraðili hafði samband við viðskiptabanka sinn í ágúst árið 2020 og óskaði eftir afturköllun greiðslunnar. Varnaraðili hafnaði endurgreiðslu og gat viðskiptabanki sóknaraðila ekki dregið greiðsluna til baka.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili bendir á að hann hafi fallist á beiðni sóknaraðila um að færa bókunina þar til í september árið 2020. Hafi sóknaraðili í kjölfarið fengið inneign til að nýta bókunina síðar, sem hann gerði með bókuninni í september 2020. Síðar hafi starfsmaður varnaraðila staðfest að sóknaraðili gæti fært bókunina að nýju ef honum yrði ekki fært að ferðast í september. Í ágúst hafi sóknaraðili aftur haft samband og óskað eftir því að færa bókunina. Varnaraðili segir skýrlega hafa komið fram í skilmálum bókunarinnar að ekki yrði hægt að fá hana endurgreidda. Inneignarnótuna megi hins vegar nýta hvenær sem er innan næstu tveggja ára hið minnsta. Það hafi verið samþykkt af hálfu sóknaraðila og var inneign gefin út. Frekari samskipti hafi ekki átt sér stað milli málsaðila, að undanskilinni endurkröfu frá greiðsluþjónustu varnaraðila sem var hafnað af varnaraðila.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili segir að eftir að hann óskaði eftir því að bókunin yrði færð í seinna skiptið, með tölvupósti 10. ágúst 2020, hafi hann fengið upplýsingar um réttindi sín sem neytanda. Telur sóknaraðili að hann eigi rétt á að fá inneignina endurgreidda ef inneignin er ekki notuð. Varnaraðili hafi hins vegar gefið út inneignarnótu sem rennur út eftir ákveðinn tíma án möguleika á endurgreiðslu. Sóknaraðili ítrekar að varnaraðili hafi lokað hótelinu á þeim tíma sem sóknaraðili og eiginkona hans ætluðu upphaflega að dvelja á hótelinu. Varnaraðili hafi því ekki getað veitt þá þjónustu sem greitt var fyrir.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili bendir í athugasemdum sínum á að hann hafi fallist á kröfu sóknaraðila frá 17. mars 2020 um að færa bókunina fram að tilteknum dagsetningum. Þar af leiðandi hafi aðrar beiðnir sóknaraðila ekki verið teknar til greina. Sóknaraðili hafi sérstaklega tekið fram að hann geti ekki ferðast vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins en ekki vegna þess að varnaraðili geti ekki veitt umsamda þjónustu. Að sögn varnaraðila var ákvörðun um að loka hótelinu tekin eftir að sóknaraðili óskaði eftir því að færa gistingu fram í september. Ef sóknaraðili hefði getað ferðast til Íslands kveðst varnaraðili hafa verið fyllilega fær um að veita umsamda þjónustu. Upprunalega bókunin hafi verið færð frá Hótel [...] á Hótel [...] sem hefur verið opið allt árið. Þar sem sóknaraðili hafi ekki getað

ferðast í september hafi hann eignast inneignarnótu til að nýta síðar til gistingar á hóteli varnaraðila.

3.5. Frekari athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst aðeins hafa endurbókað gistingu hjá varnaraðila á [...] hótél en ekki á Hótél [...]. Þá hafi varnaraðili ekki gefið sóknaraðila kost á öðru en að óska eftir inneign. Sóknaraðili segir varnaraðila hafa fengið greitt tvisvar fyrir þjónustuna í kjölfar þess að kröfu sóknaraðila til viðskiptabanka síns, um afturköllun greiðslunnar, var hafnað af varnaraðila. Vegna ágreinings um greiðsluna og endurtekkinna greiðslukrafna varnaraðila hafi útgjöld á greiðslukorti sóknaraðila farið yfir veitta heimild með þeim afleiðingum að sóknaraðili hafi þurft að greiða sekt til bankans. Þá hafi kreditkort sóknaraðila verið fryst. Sóknaraðili geti ekki notað greiðslukortið sitt nema hann greiði varnaraðila. Sóknaraðili þurfi þar af leiðandi að fara í verslanir í miðjum heimsfaraldri í stað þess að nota greiðslukortið sitt og fá vörur sendar að heimili sínu. Þá hafi greiðslum með kortinu verið hafnað með tilheyrandi erfiðleikum fyrir sóknaraðila. Krefst sóknaraðili skaðabóta að fjárhæð 10.000.000 evra vegna þessa óhagræðis.

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.

Sóknaraðili og varnaraðili sömdu þann 16. janúar 2020 um fyrirhugaða gistingu sóknaraðila og eiginkonu hans á hóteli varnaraðila frá 23. til 30. mars árið 2020. Sóknaraðili greiddi alls 881 evrur fyrirfram fyrir gistinguna. Við kaup á gistingunni kom fram að um óafturkræfa greiðslu væri að ræða. Í bókunarstaðfestingunni segir: „Full payment is required for this reservation at the time of booking; your credit card will be charged immediately for the total amount quoted for the entire stay as reserved and no refunds or credits will be issued“.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér 881 evrur þar sem hótél varnaraðila hafi verið lokað hluta af umsömdum leigutíma. Þá hafi sóknaraðila verið ómögulegt að ferðast til Íslands frá Indlandi vegna ferðatakmarkana í kjölfar útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Telur sóknaraðili að hann eigi, sem neytandi, rétt á að velja hvort hann óski eftir endurgreiðslu eða inneign til að nýta síðar.

Í upphaflegum samningi málsaðila kemur skýrlega fram að greiðsla fyrir gistinguna verði ekki endurgreidd. Eru málsaðilar sammála um að upphaflegir skilmálar hafi falið í sér „non-refundable“ greiðslu.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Í 36. gr. laga nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggæringa (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. 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.

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 óskaði eftir því þann 17. mars 2020 að bókunin yrði færð á síðari dagsetningar, frá 20.

september 2020 til 27. september 2020. Ef endurbókun væri ekki möguleg krafðist sóknaraðili endurgreiðslu. Þann 2. júlí 2020 færði varnaraðili bókun sóknaraðila á [...] hótél til daganna frá 20. til 27. september árið 2020. Komst þar með á samningur milli sóknaraðila og varnaraðila um endurbókun þjónustunnar að frumkvæði og af fúsum og frjálsum vilja sóknaraðila. Með samningnum var sóknaraðila gert kleift að nýta umsamda þjónustu varnaraðila á síðari stigum þrátt fyrir ákvæði samnings málsaðila um að greiðslan væri óafturkræf. Ekki verður séð að sóknaraðili hafi sérstaklega óskað eftir endurgreiðslu á þeim tíma, nema aðeins ef sú staða kæmi upp að varnaraðili yrði ekki við aðalkröfu sóknaraðila um endurbókun.

Þann 10. ágúst 2020 óskaði sóknaraðili eftir því að færa bókunina þar til síðar vegna útbreiðslu COVID-19. Varnaraðili féllst á það. Þann 17. ágúst 2020 krafðist sóknaraðili hins vegar endurgreiðslu að fjárhæð 881 evrur í stað endurbókunar.

Skýrlega kom fram í samskiptum sóknaraðila og varnaraðila þann 1. júlí árið 2020 að sóknaraðili gæti endurbókað gistinguna aftur en að sömu skilmálar gildi að öðru leyti um bókunina. Þar sagði: „Your voucher is linked to your old reservation, which means your new booking will be made using the same terms and conditions. If your original booking was Non-Refundable, your new one will be as well, for example.“

Með hliðsjón af framangreindu, atvikum máls þessa og framlögðum gögnum, getur kærunefndin ekki fallist á að sóknaraðili eigi rétt á endurgreiðslu, í stað inneignar til notkunar síðar, í kjölfar endurbókunar á hóteli varnaraðila.

Þá verður ekki ráðið af gögnum málsins hvort, hvernig eða að hvaða leyti megi rekja meint fjárhagslegt tjón sóknaraðila til varnaraðila. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila um skaðabætur.

V

Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson