

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 1. mars 2023 í máli nr. 77/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 16. september 2022 barst kærunefnd 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 að fullu fjárhæð þá sem hún greiddi fyrir ferðatengdu þjónustu eða 240.896 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubræfi, dags. 4. október 2022, 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. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 7. október 2022. Sóknaraðili lagði fram athugasemdir við andsvörum varnaraðila þann 11. október 2022. Nefndinni bárust ekki athugasemdir frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna og bókun, afrit af tölvupóstsamskiptum milli aðila, ljósmyndir af hótélherbergi, skilmálar varnaraðila, upplýsingar um hótél, upplýsingar um símtöl til fararstjóra og skjáskot af umsögnum um hótelið.

Með bréfi, dags. 28. febrúar 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin 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 fimm daga pakkaferð fyrir sóknaraðila og samferðarkonu til [...] á Spáni daganna 12. til 16. ágúst 2022. Sóknaraðili greiddi varnaraðila 240.896 krónur fyrir pakkaferðina og innifalið í verðinu var flug og gisting í fjórar nætur á hótelinu [...] með morgunverði og fararstjórn.

Fram kemur í kvörtun að það hótélherbergi sem sóknaraðila hafi verið úthlutað hafi verið óhreint og þar hafi verið mikil fúkkalykt og greinileg merki um rakaskemmdir. Hafi innanstokksmunir verið frekar lúnir og flísar inn á baðherbergi bæði brotnar og byrjaðar að losna af veggjum sökum raka og myglu. Þá hafi ísskápur í herberginu verið ónýtur. Sóknaraðili hafi talið þetta óásættanlegt og því óskað eftir öðru herbergi við starfsmann hótelsins. Hafi viðkomandi orðið við óskum hennar og útvegað henni nýtt herbergi en ástand þess hafi verið hið sama og fyrra herbergisins. Að sögn sóknaraðila hafi vilji starfsfólks hótelsins til að finna lausn á vanda sóknaraðila verið lítill og hafi sóknaraðili því talið sig ekki eiga annarra kosta

völ en að yfirgefa hótelið að kvöldi komudags og finna sér aðra gistingu. Hafi sóknaraðili ráðfært sig við fararstjóra ferðarinnar sem hafi upplýst sóknaraðila að engin gisting væri laus annars staðar á vegum varnaraðila. Hafi sóknaraðili að eigin frumkvæði fundið litla stúdíóíbúð sem hafi dugað sóknaraðila og samferðarkonu sem næturgisting. Sóknaraðili hafi ásamt fararstjóra farið á hótelið degi síðar og leitað lausna en án árangurs. Hafi svo farið að sóknaraðili dvaldi áfram í framangreindri íbúð út ferðina.

Sóknaraðili krefst fullrar endurgreiðslu kaupverðs þar sem ferðin hafi ekki staðist væntingar hennar auk þess sem sóknaraðili hafi orðið fyrir tjóni þar sem hún þurfti að greiða fyrir annað hótél sem hún hafi ekki gert ráð fyrir. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að hafa ráðfært sig við fararstjóra ferðarinnar áður en hún hafi yfirgefið hótelið. Hafi fararstjórinn ekki getað fundið aðra gistingu fyrir sóknaraðila á vegum varnaraðila. Þá bendir sóknaraðili á að hún og fararstjórinn hafi farið á hótelið degi síðar í því skyni að reyna að finna lausn á vanda sóknaraðila í samráði við hótelið. Hafi sú ferð ekki borið árangur þrátt fyrir að sóknaraðili hafi boðist til að greiða aukakostnað vegna uppfærslu á herbergi. Að sögn sóknaraðila hafi fararstjórinn skoðað það herbergi sem sóknaraðila hafi verið úthlutað upphaflega og verið sammála sóknaraðila um að ástand þess væri ekki boðlegt. Þá hafi fararstjórinn jafnframt útvegað sóknaraðila vindsæng fyrir ferðafélaga hennar enda hafi aðeins verið eitt rúm í þeirri íbúð sem sóknaraðili hafi fundið sjálf.

Sóknaraðili telur að það hótél sem varnaraðili hafi selt henni standist ekki þær kröfur sem gera megi til fjögurra stjörnu hótels. Hin selda ferð hafi því ekki staðist væntingar sóknaraðila auk þess sem hún hafi þurft að leggja út fyrir annarri hótélgistingu sem sóknaraðili hafi ekki reiknað með. Sóknaraðili telur eðlilega kröfu að fá þá þjónustu sem borgað hafi verið fyrir. Við kaup á gistingu á hóteli með fjórar stjörnur sé eðlileg krafa viðskiptavinar að fá ekki herbergi sem sé myglað og illa lyktandi, með lausum og brotnum flísum á baðherbergi og ónýtum ísskáp.

Sóknaraðili telur sanngjarnt og eðlilegt að krefjast fullrar endurgreiðslu frá varnaraðila þar sem hún kveðst hafa þurft að finna og borga fyrir aðra gistingu. Hafi fararstjóri ferðarinnar ekkert getað aðstoðað sóknaraðila í þessum aðstæðum og hafi upplýst sóknaraðila að varnaraðili myndi endurgreiða henni allan kostnað þar sem varnaraðili hafi ekki getað útvegað sóknaraðila aðra gistingu.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðila hafi verið boðið annað herbergi á hótelinu sem hún hafi hins vegar ekki þegið. Þá bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi sjálf tekið þá ákvörðun að yfirgefa hótelið og fara á annað án þess að ráðfæra sig við varnaraðila. Varnaraðili kveðst hafa selt mörgum viðskiptavinum sínum gistingu á umræddu hóteli og ekki fengið aðrar kvartanir vegna aðbúnaðar þess en frá sóknaraðila.

Varnaraðili vísar til skilmála sinna þar sem skýrt komi fram að ef viðskiptavinur taki þá ákvörðun að yfirgefa hótél án þess að varnaraðili fái tækifæri til að fara yfir málinu, líkt og í máli þessu, fyrirgeri viðkomandi sig rétti á kröfu á hendur varnaraðila.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum kveðst sóknaraðili mótmæla því að hafa yfirgefið hótelið án þess að ráðfæra sig við varnaraðila. Hafi sóknaraðili rætt sig við fararstjóra ferðarinnar um vanda sinn og hafi viðkomandi hjálpað sóknaraðila að skrá sig út af hótelinu. Sóknaraðila hafi vissulega verið boðið annað herbergi á hótelinu en sóknaraðili hafi ekki talið það boðlegt líkt og raunin hafi verið með fyrri herbergið. Þá kveðst sóknaraðili hafa ráðfært sig símleiðis við fararstjóran sem hafi svo haft samband við hótelið fyrir hennar hönd og spurst fyrir um hvort unnt væri að uppfæra herbergið enda hafi sóknaraðili verið fús að bera aukakostnað vegna þess. Hafi það hins vegar ekki verið unnt. Þá hafi fararstjórinn haft samband við næstráðandi starfsmann varnaraðila og hafi niðurstaðan verið sú að ef sóknaraðili myndi finna annað hótél ætti hún taka því.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa farið með fararstjóra á hótelið degi eftir að hún hafi skráð sig út af því og hafi verið útbúin skýrsla vegna atviksins. Telur sóknaraðila það hafa verið eins konar „claim skýrsla“ vegna ágalla á þjónustunni. Hins vegar hafi endurgreiðsla frá hótelinu ekki borist sóknaraðila. Sóknaraðili kveðst hafa keypt hina umþrættu þjónustu af varnaraðila en ekki hótelinu sjálfu og þar af leiðandi eigi sóknaraðili endurkröfurétt á varnaraðila. Þar sem sóknaraðili hafi ekki nýtt sér þá gistingu sem keypt hafi verið sé hugsanlegt að varnaraðili að hafa fengið einhverja endurgreiðslu frá hótelinu.

Sóknaraðili kveðst hafa farið á fund með starfsmanni varnaraðila eftir heimkomu í því skyni að fara yfir málið en hafi sá fundur ekki borið árangur. Einnig hafi starfsmaður varnaraðila fullyrt að sóknaraðila hafi verið sent erindi vegna málsins en hafi slíkt erindi aldrei borist sóknaraðila.

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.

Varnaraðili seldi sóknaraðila ferðatengda þjónustu sem fólst í umsjón með framkvæmd pakkaferðar til [...] á Spáni á ferðatímabilinu 12. til 16. ágúst 2022. Greiddi sóknaraðili varnaraðila 240.896 krónur fyrir ferðina.

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 hennar og samferðakonu með flugi frá Keflavík til [...] og gistingu í skilningi a. og b. 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 þar því sem skipuleggjandi ábyrgð á rétttri framkvæmd ferðarinnar, sbr. 1. mgr. 17. gr. sömu laga.

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 21. gr. laganna segir að ferðamaður eigi rétt

á afslætti af verði pakkaferðar fyrir það tímabil sem vanefndir á samningi um pakkaferð eru til staðar, nema skipuleggjandi eða smásali geti sýnt fram á að vanefndirnar séu sök ferðamanns. Þá segir í 1. mgr. 22. gr. laganna 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 sér þá greiðslu sem innt var af hendi vegna kaupa á pakkaferðinni til [...]. Kærunefndin telur að í kröfu sóknaraðila felist krafa um afslátt eða skaðabætur í skilningi laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

Ágreiningur er á milli aðila um hvort sóknaraðili hafi yfirgefið hið umþrætta hótél án þess að tilkynna og gefa varnaraðila tækifæri að bæta úr. Sóknaraðili vísar til þess að hafa ráðfært sig við fararstjóra ferðarinnar sem hafi upplýst sóknaraðila að varnaraðili gæti ekki útvegað sóknaraðila aðra gistingu. Hafi fararstjórinn hvatt hana til að finna sér sjálf aðra gistingu og fengist kostnaður vegna þess endurgreiddur úr hendi varnaraðila síðar. Sóknaraðili bendir einnig á henni hafi verið boðið nýtt herbergi á hótelinu en aðbúnaður þess hafi verið hinn sami og þess herbergis sem sóknaraðila hafi upphaflega verið úthlutað. Varnaraðili heldur því hins vegar fram að sóknaraðili hafi yfirgefið hótelið án þess að ráðfæra sig við varnaraðila. Þá hafi sóknaraðila verið boðið annað herbergi sem hún hafi ekki þegið. Með vísan til þessa hafi sóknaraðili fyrirgert rétti sínu á því á eiga kröfu á hendur varnaraðila á grundvelli skilmála varnaraðila.

Í V. kafla laga nr. 95/2018 er fjallað um framkvæmd pakkaferðar. Í 17. gr. laganna er kveðið á um ábyrgð á framkvæmd pakkaferðar en þar segir:

„Skipuleggjandi og smásali bera sameiginlega og hvor í sínu lagi ábyrgð á framkvæmd þeirrar ferðatengdu þjónustu sem er innifalin í samningi um pakkaferð, hvort sem þjónustan er veitt af þeim eða öðrum þjónustuveitanda.

Hafi ferðamaður kvartanir, sérstakar beiðnir eða skilaboð er varða framkvæmd pakkaferðar getur hann komið þeim á framfæri við smásalann sem pakkaferðin var keypt hjá og skal hann framsenda þau til skipuleggjanda. Ferðamaður getur einnig haft beint samband við skipuleggjanda meðan á pakkaferð stendur.“

Í 18. gr. laganna er kveðið á um tilkynningar um vanefndir og úrbótaskyldu skipuleggjanda og er svohljóðandi:

„Ferðamaður skal tilkynna skipuleggjanda eða smásala án tafar um hverja þá vanefnd er hann verður var við á framkvæmd ferðatengdrar þjónustu sem innifalin er í samningi um pakkaferð.

Ferðamaður skal veita skipuleggjanda eða smásala hæfilegan frest til að ráða bót á vanefndum sem eru á framkvæmd samnings um pakkaferð, nema

Það sé ekki hægt eða feli í sér óhóflegan kostnað með tilliti til vanefndarinnar og virðis þeirrar ferðatengdu þjónustu sem um ræðir. Ef ekki er hægt að ráða bót á vanefndum nema með þjónustu sem er lakari að gæðum en tilgreint er í samningi um pakkaferð á ferðamaður rétt á afslætti sem jafngildir mismuninum á þeirri þjónustu sem samið var um og þeirri sem veitt var, sbr. 21. gr.

Ef skipuleggjandi eða smásali ræður ekki bót á vanefndum innan hæfilegs frests eða neitar að ráða bót á vanefndum getur ferðamaður sjálfur ráðið bót á þeim og krafði skipuleggjanda eða smásala um endurgreiðslu nauðsynlegs kostnaðar vegna þess.

Ferðamaður getur ekki hafnað úrbótum skipuleggjanda eða smásala nema þær séu lakari að gæðum en það sem um var samið eða ef afsláttur skv. 3. mgr. er ófullnægjandi.“

Líkt og áður hefur verið rakið byggir varnaraðili á því að sóknaraðili hafi yfirgefið hótelið án þess að ráðfæra sig við varnaraðila eða gefa honum tækifæri á að fara yfir málið. Með vísan til skilmála varnaraðila hafi sóknaraðili þannig fyrirgert rétt sínum til bóta.

Í skilmálum varnaraðila segir m.a. eftirfarandi um kvartanir:

„Komi af einhverjum ástæðum upp vandamál í ferðinni er mjög áriðandi að hafa tafarlaust samband við fararstjóra sem reyna að greiða úr hvers manns vanda eða starfsfólk gististaðar. Þeir munu gera allt sem í þeirra valdi stendur til að leysa málið á staðnum. Ef farþegi kemur ekki kvörtun sinni á framfæri við fararstjóra eða starfsfólk gististaða á meðan ferð stendur, hefur hann fyrirgert rétti sínum til hugsanlegra bóta“.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa ráðfært sig við fararstjóra ferðarinnar vegna þeirra vanefnda sem sóknaraðila telur hafa verið á þjónustu varnaraðila. Þessu til stuðnings lagði sóknaraðili fram, undir meðferð málsins, afrit af skrá sem sýnir fram á að sóknaraðili og fararstjóri áttu í tíðum samskiptum símleiðis daganna 12. til 15. ágúst 2022. Að mati kærunefndarinnar hefur sóknaraðili með framlagningu skrárinnar leitt nægjanlegar líkur fyrir því að hafa ráðfært sig við starfsmann varnaraðila áður en hún yfirgaf hótelið þvert á það sem varnaraðili heldur fram í málinu. Með hliðsjón af ákvæðum skilmála varnaraðila verður ekki litið svo á að sóknaraðili hafi fyrirgert rétti sínum til að setja fram kröfur á hendur varnaraðila í samræmi við ákvæði laga nr. 95/2018.

Sóknaraðili lagði fram með kvörtun sinni ljósmyndir frá hótelinu sem eiga að varpa ljósi á það sem hún gerði athugasemdir vegna við varnaraðila. Þá hefur sóknaraðili lagt fram fjölda umsagna annarra viðskiptavina af alnetinu. Varnaraðili hefur byggt á því að umkvartanir sóknaraðila eigi ekki við rök að styðjast þar sem varnaraðila hafa ekki borist kvartanir annarra viðskiptavina sinna á aðbúnaði hótelsins.

Álitur kærunefndin að framlagðar ljósmyndir sóknaraðila færi ekki nægjanlega sönnun fyrir því að aðbúnaður hótelsins hafi verið svo slægur eins og sóknaraðili heldur fram en í öllu falli ekki með þeim hætti að sóknaraðili hafi þurft að yfirgefa hótelið að kvöldi til í leit að annarri gistingu. Að mati nefndarinnar má ráða af ljósmyndunum að kominn er tími á viðhald á herbergjum hótelsins en hvorki

er unnt að sjá af þeim ummerki myglu né raka. Þá er ekki að sjá að herbergið hafi verið óhreint að öðru leyti.

Í ljósi framangreinds verður ekki fallist á að vanefndir hafi verið á samningi aðila um hina umþrættu pakkaferð og er kærunefndinni því ekki annað fært en að hafna kröfu sóknaraðila.

V
Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Ívar Halldórsson

Jón Rúnar Pálsson