

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 30. september 2024 í máli nr. 45/2024

Kærunefndina skipa í þessu máli lögmenirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 21. apríl 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem keypt var af fyrirtækinu Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að greiða bætur að fjárhæð 83.933 krónur vegna styttingar ferðar um einn sólarhring eða sanngjarnar bætur samkvæmt útreikningi kærunefndarinnar. Þá gerir sóknaraðili kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða þann kostnað sem sóknaraðili hefur þurft að greiða vegna breytinga á ferðinni, 5.861 krónur vegna leigubifreiðar, 5.000 krónur vegna kvörtunar til kærunefndar vöru- og þjónustukaupa og 10.000 krónur eða aðra upphæð að mati nefndarinnar vegna vinnu sóknaraðila við breytingar á samningi um leigubifreið. Loks gerir sóknaraðili kröfu um að varnaraðila verði gert að greiða miskabætur vegna þeirra óþæginda sem málið hefur valdið sóknaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 29. apríl 2024, 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 varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 29. apríl 2024 og sóknaraðili lagði í kjölfarið fram athugasemdir við andsvörum varnaraðila þann 30. apríl sama ár.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, afrit af skriflegum samskiptum aðila, skjáskot, afrit af tölvupósti frá starfsmanni Neytendastofu til varnaraðila, afrit af bókun leigubifreiðar, afrit af skriflegum samskiptum við [...] bílaleigu, staðfesting á greiðslum og yfirlit yfir bókun sóknaraðila.

Með bréfi, dags. 26. september 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á ferðatengdri þjónustu af varnaraðila sem fólst í golfferð fyrir sig og samferðarkonu sína til [...] dagana 24. mars til 1. apríl 2024. Sóknaraðili greiddi alls 755.400 krónur fyrir ferðina og innifalið í verðinu var flug, gisting, hálf fæði og drykkir með mat, farangur, sætaval í flugi, aðgangur að golfvöllum og afnot af golfbíl. Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að ferðin hafi verið stytta um sólarhring en flogið var frá [...] að kvöldi, dags. 31. mars 2024, í stað 1. apríl 2024. Sóknaraðili vísar til þess að slík breyting hafi haft í för með sér óþægindi og kostnað fyrir sóknaraðila og samferðarkonu sína. Sóknaraðili bendir á að töluverður tími hafi farið í að breyta bílaleigusamningi en sóknaraðili hafi komið til landsins að næturlagi en samkvæmt

upphaflegri ferðaáætlun hafi heimkoma verið áætluð kl. 19:45. Sóknaraðili bendir á að þetta hafi haft í för með sér mikil óþægindi, meðal annars að kalla hafi þurft út starfsmann á bílaleigunni vegna lokunar. Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að greiða bætur að fjárhæð 10.000 krónur vegna vinnu við að breyta bílaleigusamningi. Þá bendir sóknaraðili á að mismunur á kostnaði við leigu bifreiðar hafi verið 5.861 krónur og gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að greiða sóknaraðila bætur vegna þess kostnaðar. Sóknaraðili telur boð varnaraðila um endurgreiðslu að fjárhæð 22.000 krónur á hvern farþega eða 25.000 króna inneign í verslun varnaraðila óásættanlegt. Sóknaraðili bendir á að ferðin hafi verið stytta um sólarhring og þau hafi misst út golf síðasta daginn. Þá hafi sóknaraðilar þurft að skila herbergjum kl. 17.00 á brottfarardegi. Boðið hafi verið upp á eftirmiðdagsverð en innifalið í verðinu hafi verið drykkir að kveldi sem hafi ekki verið látnir í té. Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila 83.933 krónur sem jafngildi kostnaði fyrir einn dag af þeim níu sem sóknaraðili greiddi fyrir miðað við heildarverð ferðarinnar. Loks gerir sóknaraðili kröfu um að varnaraðila verði gert að greiða bætur vegna óþæginda og miska.

Varnaraðili bendir á að vegna aðstæðna hjá flugfélaginu [...] hafi ekki verið hægt að fljúga heim samkvæmt áætlun þann 1. apríl. Þess í stað hafi verið ákveðið að taka kvöldflug þann 31. mars og lágmarka þannig rask á ferðaáætlun. Varnaraðili bendir á að farþegar hafi fengið alla innifalda golfdaga, 8 daga talsins, og vísar til þess að meirihluti farþega hafi farið í golf á brottfarardegi. Þá hafi farþegar fengið að halda hótélherbergjum til klukkan 17.00 en brottför frá hóteli hafi verið tveimur klukkustundum síðar, klukkan 19.00. Þá hafi verið boðið upp á matarhlaðborð fyrir brottför. Varnaraðili bendir á að heildarverð umræddrar ferðar hafi verið 329.900 krónur á mann. Þar af sé 100.000 krónur vegna flugs og aksturs og 54.000 krónur vegna átta golfdaga sem voru innifaldir í verðinu. Eftirstöðvar séu 175.900 krónur eða 19.544 krónur á dag miðað við níu daga. Farþegum hafi verið boðin endurgreiðsla að fjárhæð 22.000 eða 25.000 króna inneign í verslun varnaraðila, [...]. Varnaraðili vísar til þess að boð varnaraðila sé hærra en sem jafngildi skerðingu ferðarinnar vegna breytinga á ferðaáætlun.

IV

Lagaumhverfi

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 fæði 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. Varnaraðili telst seljandi pakkaferðar í skilningi laganna og bar því sem skipuleggjandi ábyrgð á rétttri framkvæmd ferðarinnar, sbr. 1. mgr. 17. gr. sömu laga.

Samkvæmt 1. mgr. 20. gr. laganna 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.“

V

Niðurstaða

Varnaraðili seldi sóknaraðila ferðatengda þjónustu sem fólst í umsjón með framkvæmd golfferðar fyrir sóknaraðila og samferðarkonu hans til [...] á ferðatímabilinu 24. mars til 1. apríl 2024. Greiddi sóknaraðili varnaraðila alls 755.400 krónur fyrir ferðina og innifalið í verðinu var flug, gisting, sætaval í flugi, hálf fæði og drykkir með mat, farangur og aðgangur að golfvöllum ásamt afnot af golfbíl. Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að ferðin hafi verið stytta um sólarhring en flogið var frá [...] að kvöldi, dags. 31. mars 2024, í stað 1. apríl 2024. Sóknaraðili telur að breyting á ferðaáætlun hafi falið í sér óþægindi og aukinn kostnað fyrir sóknaraðila og gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila 83.933 krónur vegna styttingar ferðarinnar um sólarhring. Þá gerir sóknaraðili kröfu um að varnaraðila verði gert að greiða skaðabætur vegna tjóns sem sóknaraðili hafi orðið fyrir, 5.861 krónur vegna kostnaðar við bílaleigubíl, 5.000 krónur vegna kvörtunar til kæruneftndar vöru- og þjónustukaupa og 10.000 krónur vegna vinnu við að breyta bílaleigusamningi. Loks gerir sóknaraðili kröfu um miskabætur vegna óþæginda sem aðstæðurnar ollu sóknaraðila. Kæruneftndin telur að í kröfu sóknaraðila felist krafa um afslátt og skaðabætur í skilningi laga nr. 95/2018.

Óumdeilt er að breyting var á heimferðartíma í umþrættri ferð á vegum varnaraðila sem hafði í för með sér að ferðin styttest. Af þeim sökum verður að mati nefndarinnar fallist á að sýnt hafi verið fram á vanefndir á framkvæmd pakkaferðarinnar og ljóst að ástæðu vanefndanna var ekki unnt að rekja til sóknaraðila, sbr. 18. og 21. gr. laga nr. 95/2018. Sóknaraðili á því rétt á afslætti af greiðslu fyrir ferðina í samræmi við umfang vanefndanna samkvæmt 21. gr. laganna. Fyrir liggur að varnaraðili hefur boðið sóknaraðila endurgreiðslu að fjárhæð 22.000 krónur fyrir hvern farþega vegna breytinganna eða 44.000 krónur samtals. Sóknaraðili kveðst ósáttur við boð varnaraðila og telur að endurgreiðsla vegna styttingar ferðarinnar skuli nema 83.933 krónur.

Sóknaraðili greiddi alls 755.400 krónur en uppgafið heildarverð fyrir tvo farþega var 659.800 krónur. Sóknaraðili greiddi aukalega 59.600 krónur fyrir sætaval í flugi og 36.000 fyrir afnot af golfbíl. Við mat á hæfilegum afslætti verður að líta til þess að sóknaraðili og kona hans nýttu sér flug til og frá [...], gistingu í átta nætur ásamt hálfu fæði, farangursheimild, sætaval, afnot af golfbíl og aðgang að golfvelli. Þá bendir kæruneftndin á að sóknaraðili hefði getað spilað golf á brottfarardegi samkvæmt upplýsingum frá varnaraðila og þannig nýtt sér alla innifalda golfdaga. Þá bauðst farþegum matarhlaðborð á brottfarardegi í stað kvöldmats. Ferðin styttest um tæpan sólarhring en sóknaraðili gat ekki nýtt sér hótulgistingu síðustu nóttina og morgunmat á brottfarardegi. Í ljósi framangreinds telur kæruneftndin að boð varnaraðila um endurgreiðslu að fjárhæð 22.000 krónur fyrir hvern farþega, eða 44.000 krónur alls, verði að teljast hæfilegur afsláttur. Kæruneftndin telur ekki unnt að fallast á frekari afslátt.

Sóknaraðili gerir kröfu um bætur vegna kostnaðar við bílaleigubíl og vinnu við að breyta leigusamningi. Fyrir liggur að sóknaraðili bókaði og greiddi fyrir leigubifreið við komuna til Íslands. Í tölvupósti, dags. 19. mars 2024, upplýsti starfsmaður bílaleigunnar sóknaraðila um verð fyrir tvær tilgreindar bókanir, annars vegar 13.697 krónur fyrir bókun #665407 og hins vegar 15.259 krónur fyrir bókun #665408. Sóknaraðili greiddi 21.120 krónur þann 1. apríl 2024 vegna bókunar #665408. Undir rekstri málsins upplýsti sóknaraðili kærunefndina um að kona hans hafi auk framangreinds greitt 6.650 krónur til bílaleigunnar þann 3. apríl 2024 en upplýsti nefndina jafnframt um að ekki hafi tekist að fá gögn sem sýndu sundurliðun kostnaðarins. Að mati kærunefndarinnar er ekki skýrt af gögnum málsins hvaða kostnað megi rekja til breytts ferðatíma, þ.e. hvort og þá hve mikið kostnaður við leigu bifreiðarinnar hækkaði vegna aukins leigutíma eða útkalls starfsmanns við afhendingu bifreiðarinnar utan opnunartíma. Af þeim sökum telur kærunefndin að ekki hafi verið sýnt fram á tjón sóknaraðila sem felist í auknum kostnaði við leigubifreið og verður því að hafna kröfu sóknaraðila. Þá telur kærunefndin ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila um bætur vegna vinnu við að breyta leigusamningi, enda liggur ekkert fyrir um slíkan kostnað eða að sóknaraðili hafi orðið fyrir tjóni hvað það varðar.

Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að greiða bætur vegna miska og óþæginda sem hann hafi orðið fyrir vegna málsins. Kærunefndin telur ekki unnt að fallast á slíka kröfu sóknaraðila, enda liggur ekkert fyrir um að sóknaraðili hafi orðið fyrir miska eða öðru tjóni vegna skaðabótaskyldrar háttsemi varnaraðila.

Hvað varðar kröfu sóknaraðila um greiðslu málskotsgjalds að fjárhæð 5.000 krónur úr hendi varnaraðila skal tekið fram að í lögum nr. 81/2019 er ekki að finna ákvæði sem heimilar kærunefndinni að fallast á kröfu um greiðslu málskotsgjalds úr hendi varnaraðila, auk þess sem sóknaraðili fær það endurgreitt í ljósi niðurstöðu málsins. Að því virtu er kröfu sóknaraðila um greiðslu málskostnaðar hafnað.

Við ákvörðun um gjald sem varnaraðila ber að greiða vegna kostnaðar nefndarinnar, sbr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, verður að líta til þess að varnaraðili bauðst til að endurgreiða sóknaraðila 44.000 krónur í formi peningagreiðslu og 50.000 krónur í formi inneignar í verslun varnaraðila. Varnaraðili hefur því þegar boðið sóknaraðila greiðslu sem samræmist vel niðurstöðu nefndarinnar. Varnaraðila verður því aðeins gert að greiða 15.000 krónur í kostnað, sbr. 4. mgr. 13. gr. reglugerðarinnar, en nefndin hefur ekki heimild til þess að fella gjaldið niður að öllu leyti þegar mál fellur sóknaraðila að einhverju leyti í vil.

Varnaraðila ber að endurgreiða sóknaraðila alls 44.000 krónur vegna styttingar ferðarinnar.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila, X, 44.000 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 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson