

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 11. október 2021 í máli nr. 19/2021

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 28. febrúar 2021 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 þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér alls 41.600 krónur í kjölfar afbókunar á fyrirhugaðri leigu á bifreið.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfum, dags. 5. mars 2021, 26. mars 2021 og 28. apríl 2021, 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 með ábyrgðarbréfi þann 21. maí 2021, sem móttakið var f.h. varnaraðila þann 25. maí 2021. Nefndinni bárust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, bókunarstaðfesting vegna leigu á bifreiðinni, afrit af skilmálum varnaraðila, svo og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila.

Með bréfi, dags. 17. september 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili óskaði þann 9. júlí 2020 eftir leigu á bifreið í eigu varnaraðila á tímabilinu frá 25. nóvember 2020 til 29. nóvember 2020. Sóknaraðili greiddi 41.600 krónur við bókunina. Sóknaraðili kveðst hafa kynnt sér afbókunarskilmála varnaraðila áður en samningur var gerður um leigu á bifreið. Þar hafi komið fram að unnt væri af afpanta leiguna án kostnaðar allt að einni viku þar til leigutíminn átti að hefjast.

Sóknaraðili tilkynnti varnaraðila þann 17. september 2020 að sóknaraðili gæti ekki nýtt sér umsamda þjónustu þar sem breytingar hafi verið gerðar á flugi sóknaraðila til Íslands. Var af hálfu flugfélagsins gerð breyting á því hvenær yrði flogið til Íslands í hverri viku og kveðst sóknaraðili ekki hafa haft tók á að ferðast á þeim tíma sem flugfélagið hafði ákveðið. Krafðist sóknaraðili endurgreiðslu leigugjaldsins í samræmi við skilmála varnaraðila. Svar barst frá varnaraðila þann sama dag um að bókunin hefði verið afpöntuð og var sóknaraðila boðið að fresta ferðinni. Þá tók varnaraðili fram að samkvæmt afbókunarskilmálum væri leigugjaldið ekki endurgreitt ef afpöntunin varðar hættu gagnvart heilsu almennings vegna farsóttta. Benti sóknaraðili þá á að afbókunin tengist ekki útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins heldur breytinga á skipulagi hjá flugfélaginu sem hafi gert það að verkum að flugi sóknaraðila var breytt. Sóknaraðili hefur ekki fengið leigugjaldið endurgreitt og telur að varnaraðila beri að endurgreiða leigugjaldið í samræmi við samning málsaðila.

IV Niðurstaða

Kærnefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærnefnd 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 eða gögnum. Byggir því niðurstaðan á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili og varnaraðili sömdu um leigu sóknaraðila á bifreið í eigu varnaraðila þann 9. júlí árið 2020. Greiddi sóknaraðili alls 41.600 krónur til varnaraðila við staðfestingu bóknarinnar. Fyrirhuguð leiga átti að vera frá 25. til 29. nóvember árið 2020. Sóknaraðili afpantaði þjónustuna og krafðist endurgreiðslu þann 17. september 2020. Endurgreiðsla hefur ekki borist frá varnaraðila.

Í bóknarstaðfestingu vegna leigunnar er greint frá skilmálum varnaraðila um endurgreiðslu við afpöntun. Ákvæðið er svohljóðandi:

„To guarantee a reservation [...] requires a valid credit card which will be charged at the time of your booking.

Cancellation made more than one week before the rental starts is 100% fully refundable. Cancellation made less than one week before the rental starts is 80% refundable. Service charge is 20% of total price.

No-show or cancellations made within 24 hours before rental starts are not refundable under any circumstances.

Threat to public health, means any disease with epidemic potential as identified by the International Health Regulations of the World Health Organization and other infectious diseases or contagious parasitic diseases if they are subject of protection provisions applying to Nationals of the Member States are not refundable under any circumstances.“

Við bókun bifreiðarinnar voru sóknaraðila samkvæmt framangreindu veittar þær upplýsingar af hálfu varnaraðila að leigugjaldið yrði að fullu endurgreitt ef hætt yrði við leiguna þegar meira en vika væri þar til leigutíminn átti að hefjast. Afpöntun sóknaraðila var gerð þegar meira en vika var þar til leigutíminn átti að hefjast. Með 5. mgr. ákvæðisins virðist ætlun varnaraðila vera sú að takmarka með öllu möguleika á endurgreiðslu þegar ástæða afbókunar er vegna farsóttu, þó ekki sé með orðalagi ákvæðisins mælt beinlínis fyrir um að greiðslan sem slík verði ekki endurgreidd.

Sóknaraðili hefur byggt kröfu sína á því að afbókun leigunnar stafi ekki af útbreiðslu farsóttu heldur vegna almennra breytinga á dagskrá flugferða til Íslands, sem gerðar voru af hálfu flugfélagsins sem flugið til Íslands var bókað með. Þá hafi dagskrárbreytingar flugfélagsins ekki tengst útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins eða annarra farsóttu heldur um almennar breytingar að ræða. Með hliðsjón af gögnum málsins verður ekki annað séð en að afpöntun sóknaraðila byggji á almennu ákvæði 2. mgr. ákvæðisins í skilmálum varnaraðila um endurgreiðslu vegna afpöntunar. Framangreint ákvæði er skýrt án nokkurs fyrirvara um endurgreiðslur þegar skilyrðið um tímamörk afbókunar eru uppfyllt. Verður því að fallast á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu leigugjaldsins.

V Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila, X, 41.600 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila.

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