

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 9. september 2021 í máli nr. 148/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 8. desember 2020 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 honum hluta þeirrar fjárhæðar sem hann greiddi fyrir ferðatengdu þjónustuna.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfum, dags. 21. desember 2020 og 20. janúar 2021, 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 8. mars 2021. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, upplýsingar um ferðatilhögun vegna þjónustunnar, afrit af skriflegum samskiptum milli málsaðila, staðfesting á greiðslu fyrir flug til Íslands þann 19. mars 2020, svo og niðurstaða váttryggingarfélags sóknaraðila um að ferðin fái ekki bætt úr ferðatryggingu sóknaraðila.

Með bréfi, dags. 26. mars 2021, 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 skipulagi og umsjón með ferðalagi sóknaraðila og eiginkonu hans til Las Palmas á Kanarí. Upphafleg bókun var gerð þann 8. nóvember 2019 á ferð sem átti að standa frá 13. mars til 4. apríl 2020. Þann 3. desember 2019 var sú breyting gerð á ferðinni að hún hæfist viku fyrr, þann 6. mars 2020 og stæði til 4. apríl 2020. Innfalið í ferðinni var flug frá Keflavík til Kanarí þann 6. mars 2020, flug frá Kanarí til Keflavíkur þann 4. apríl 2020, gisting á hóteli í 29 daga ásamt akstri milli flugvallar og hótels við komu og brottför til og frá Kanarí. Sóknaraðili greiddi 447.841 krónur þjónustuna samkvæmt bókunarstaðfestingu.

Ferðin hófst samkvæmt áætlun með flugi til Kanarí þann 6. mars 2020. Þann 14. mars kveðst sóknaraðili hafa verið færður til á hótelinu þar sem til stóð að loka hótelinu í áföngum vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Hafi gestum hótelsins verið meinað að yfirgefa herbergi sín frá þeim tíma. Útgöngubann tók gildi á Kanarí þann 16. mars 2020. Varnaraðili hafði síðar samband við sóknaraðila með tölvupósti og bauð honum að þiggja flug til Keflavíkur þann 18. mars 2020 vegna þeirra fordæmalausu aðstæðna sem sköpuðust við úrbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Í tölvupóstinum kom einnig fram að ef sóknaraðili tæki flugið heim fæli

það í sér samkomulag sóknaraðila við varnaraðila um að hann eigi ekki frekari kröfur á hendur varnaraðila.

Sóknaraðili tilkynnti varnaraðila að hann fallist ekki á samkomulagið og þiggi ekki flug til Keflavíkur þann 18. mars. Var sóknaraðila þá boðið flug til Keflavíkur þann 19. mars gegn greiðslu að fjárhæð 79.900 krónur á mann eða alls 159.800 krónur fyrir sóknaraðila og eiginkonu hans. Sóknaraðili greiddi varnaraðila fyrir flugið og flaug til Keflavíkur ásamt eiginkonu sinni þann 19. mars 2020.

Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila með tölvupósti þann 1. apríl 2020 og tilkynnti að hann teldi ferðina hafa verið vanefnda. Þann 16. september 2020 krafðist sóknaraðili endurgreiðslu fyrir 21 nótt á hótelinu, frá 14. mars til 4. apríl 2020 auk endurgreiðslu á fluginu sem sóknaraðili greiddi þann 18. mars 2020.

Við meðferð málsins hjá kærunefndinni bauð varnaraðili fram sættir í málinu. Í þeim fólst endurgreiðsla á heimfluginu þann 19. mars 2020 að fjárhæð 159.800 krónur, auk endurgreiðslu að fjárhæð 90.000 krónur vegna þeirra náttu sem ekki voru nýttar á hótelinu, alls 249.800 krónur. Þá var sóknaraðila boðin inneign að fjárhæð 119.000 krónur til að nota á hótelinu. Sóknaraðili féllst ekki á þá sáttatillögu.

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.

Sóknaraðili keypti ferðatengda þjónustu hjá varnaraðila vegna ferðar sem hann hugðist fara í ásamt eiginkonu sinni frá 6. mars 2020 til 4. apríl 2020. Í ferðinni fólst flug til Kanarí frá Keflavík, hótलगisting fyrir sóknaraðila og eiginkonu hans í 29 nætur, flug frá Kanarí til Keflavíkur ásamt akstri til og frá hótelinu á Kanarí. Sóknaraðili flaug ásamt eiginkonu sinni til Kanarí þann 6. mars 2020. Útgöngubann tók gildi á Kanarí þann 16. mars 2020 vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins.

Varnaraðili bauð viðskiptavinum sínum að flýta heimferð og var sóknaraðila boðið flug til Íslands þann 18. mars 2020, eftir 12 nætur á Kanarí eyjum. Í bréfi frá varnaraðila kom fram að ef viðskiptavinir nýttu sér boð varnaraðila gætu þeir ekki gert frekari kröfur á hendur varnaraðila. Sóknaraðili féllst ekki á boð varnaraðila og festi kaup á flugi til Keflavíkur með aðstoð varnaraðila. Sóknaraðili og eiginkona hans flugu því til Keflavíkur þann 19. mars 2020 og greiddu 159.800 krónur fyrir flugið.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi vanefnt samning málsaðila og krefst endurgreiðslu fyrir hótलगistingu sem nýttist ekki líkt og samið var um, frá 14. mars 2020 til 4. apríl 2020, auk endurgreiðslu fyrir flugferðina þann 19. mars 2020.

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 lögunum 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 farþega 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 bar því sem skipuleggjandi ábyrgð á réttri framkvæmd ferðarinnar.

Samkvæmt 3. gr. laga nr. 95/2018 er heimilt að víkja frá ákvæðum laganna til hagsbóta fyrir ferðamenn. Í ákvæðinu felst einnig að óheimilt er að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru óhagstæðari fyrir ferðamann en leiðir af ákvæðum laganna. Samkvæmt 1. mgr. 13. gr. laganna er skipuleggjanda eða smásala ekki heimilt að gera breytingu á samningi um pakkaferð, aðrar en verðbreytingar skv. 12. gr., nema heimild til slíkrar breytingar komi fram í samningi um pakkaferð og um óverulega breytingu sé að ræða.

Það ástand sem skapaðist vegna útbreiðslu COVID-19 hafði áhrif á framkvæmd og nýtingu sóknaraðila á pakkaferð þeirri sem hann keypti af varnaraðila. Útgöngubann tók gildi á Kanarí eyjum og var ferðamönnum óheimilt að yfirgefa gististaði sína nema að ákveðnum skilyrðum uppfylltum.

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 greiðslu fyrir gistingu á hótelinu í 21 nótt, frá 14. mars til 4. apríl 2020, auk endurgreiðslu fyrir flugfarið til Íslands þann 19. mars 2020. Kærufndin telur að í kröfu sóknaraðila felist krafa um afslátt og skaðabætur í skilningi laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

Vanefndir urðu á framkvæmd pakkaferðarinnar og var ekki unnt að rekja ástæðu vanefndanna til sóknaraðila, sbr. 18. gr. og 21. gr. laganna. Sóknaraðili á því rétt á afslætti af greiðslu fyrir ferðina í samræmi við umfang vanefndanna samkvæmt 21. gr. laganna, sbr. 1. mgr. 14. gr. tilskipunar 2015/2302. Sóknaraðili á rétt á afslætti sem nemur hlutfallslega þeirri vanefnd sem varð á framkvæmd pakkaferðarinnar. Í gögnum málsins er ekki að finna sundurliðun kostnaðar vegna pakkaferðarinnar en fyrir liggur að sóknaraðili greiddi alls 447.841 krónur fyrir flug frá Keflavík til Kanarí eyjum, áætlað flug heim frá Kanarí eyjum til Keflavíkur, gistingu á hóteli í 29 nætur ásamt akstri milli hótelsins á Kanarí eyjum og flugvallarins við komu og brottför.

Sóknaraðili og eiginkona hans höfðu aðeins dvalið 13 nætur af 29 á hótelinu þegar þau flugu aftur til Íslands þann 19. mars 2020. Eftir stóðu 16 dagar á hótelinu sem sóknaraðili gat ekki nýtt sér. Við mat á hæfilegum afslætti verður að líta til þess að sóknaraðili hafði þegar greitt fyrir flug til Íslands sem hluta af pakkaferðinni, en flugið var dagsett þann 4. apríl árið 2020.

Með hliðsjón af framangreindu er hlutfallslegur afsláttur af heildargreiðslu fyrir pakkaferðina hæfilega ákveðinn að álitum 65% af heildargreiðslu fyrir ferðina. Afslátturinn nemur 291.097krónum.

Sóknaraðili hefur einnig krafist endurgreiðslu að fjárhæð 159.800 krónur vegna greiðslu fyrir flug til Keflavíkur þann 19. mars 2020. Líta verður á þá kröfu sóknaraðila sem kröfu um skaðabætur í skilningi 22. gr. laga nr. 95/2018. Þær aðstæður sem sköpuðust vegna útbreiðslu COVID-19 urðu til þess að varnaraðila var ekki unnt að efna samninginn að fullu. Um óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður var hins vegar að ræða í skilningi c. liðar 1. mgr.

22. gr. laga nr. 95/2018. Er því ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu að fjárhæð 159.800 krónur.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, alls 291.097 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila, sbr. a. liður 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

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson