

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 11. júlí 2023 í máli nr. 100/2022.

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 9. nóvember 2022 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, og Y, hér eftir sóknaraðilar, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Z, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðilar krefjast þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér 50% af kaupverði ferðarinnar vegna vanefnda varnaraðila á hinni ferðatengdu þjónustu. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 13. febrúar 2023, 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 þann 17. febrúar 2023. Sóknaraðili lagði fram athugasemdir sínar við andsvörum varnaraðila 23. febrúar 2023. Nefndinni bárust ekki athugasemdir varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, greiðslukvittun sóknaraðila Y, greiðslukvittun [...], afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, ljósmyndir og umboð, dags. 13. desember 2022.

Með bréfi, dags. 5. júlí 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls festu sóknaraðilar kaup á flugustangveiðiferð á vegum varnaraðila um [...] dagana 4. til 11. ágúst 2022. Var kaupverð ferðarinnar fyrir hvern þátttakanda 5.900 evrur.

Sóknaraðilar byggja á því að hin keypta ferð hafi ekki staðist væntingar þeirra og krefjast 50% endurgreiðslu kaupverðs vegna vanefnda varnaraðila.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðilar vísa til þess að hafa keypt flugustangveiðiferð af varnaraðila til [...]. Hafi varnaraðili lofað sóknaraðilum vissum aðstæðum og „veiðilendum“ sem varnaraðili hafi ekki staðið við. Telja sóknaraðilar að varnaraðili hafi ekki haft þekkingu á fluguveiði á svæðinu.

Sóknaraðilar hafi reynt að ná samkomulagi við varnaraðila um bætur vegna vanefnda á ferðinni án árangurs. Sóknaraðilar hafi greitt varnaraðila, hvor um sig, 5.900 evrur og krefjast þess að varnaraðili endurgreiði sér helming þeirrar fjárhæðar.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili kveðst bjóða upp á siglingaferðir um [...]. Að sögn varnaraðila séu ferðirnar skipulagðar eftir áhugasviði þátttakenda sem séu gjarnan náttúruunnendur og ljósmyndarar. Varnaraðili vísar til þess að hafa bæði góða þekkingu á svæðinu og reynslumikla menn í áhöfn sinni. Allar ferðir á vegum varnaraðila byrji í Reykjavík þaðan sem flogið sé til [...] þar sem skip bíði þátttakenda. Í kaupverði ferðar sé allt innifalið, t.a.m. flugfargjöld, veiðileyfi, fæði og góður aðbúnaður.

Varnaraðili vísar til þess að hafa skipulagt sérstaka ferð fyrir fiskveiðimenn sumarið 2022. Í þeirri ferð hafi verið fimm þátttakendur, þar á meðal sóknaraðilar, og þrír áhafnarmeðlimir. Þátttakendurnir hafi allir að eigin sögn verið reyndir fluguveiðimenn. Einn úr áhöfn skipsins hafi verið mjög reyndur veiðimaður og leiðsögumaður. Annar áhafnarmeðlimur hafi verið innfæddur leiðsögumaður sem stundað hafi veiðar á spendýrum og fiski á svæðinu frá unga aldri og því haft þekkingu á veiðilendum þar. Aldrei hafi þó staðið til að áhafnarmeðlimir myndu leiðsegja um fluguveiði enda hafi verið nóg af reynslumiklum fluguveiðimönnum í hópnum. [...] leiðsögumaðurinn hafi aðeins haft það hlutverk að sýna þátttakendum hvar fiskurinn gengi helst í árna. Viðkomandi hafi ekki veitt neitt og ekki tekið með sér net eins og fullyrt sé í framlögðum skrifum sóknaraðila.

Við brottför frá Reykjavíkflugvelli 4. ágúst 2022 hafi varnaraðili upplýst sóknaraðila að skipið [...], sem flytja skyldi þátttakendur, hafi lent í slæmu veðri á leiðinni frá Íslandi til [...] og þurft að taka á sig krók til að forðast það versta. Varnaraðili kveðst aldrei taka áhættu með öryggi fólks og skipa. Sökum þessa hafi verið fyrirséð að einhver seinkun myndi verða á komu skipsins til [...]. Hafi sóknaraðilar einnig verið upplýstir um að þeir gætu beðið á flugvellingum þarlendis uns skipið kæmi. Að sögn varnaraðila hafi skipið komið að landi í [...] um tveimur klukkustundum eftir komu sóknaraðila þangað. Sóknaraðilar hafi síðan verið fluttir um borð í skipið með léttabát þess.

Að sögn varnaraðila hafi verið áætlað að hefja veiði utan við [...] en það hafi ekki verið unnt vegna veðurs. Hafi því verið ákveðið veiða í ám inni í firðinum. Fyrst hafi verið haldið að mynni [...] og hafi þar verið veitt í á sem rennur úr vatni í um 100 metra hæð yfir sjávarmáli. Áin hafi verið aðeins lituð en þó vel veiðanleg. Að sögn varnaraðila hafi veiðst vel í bæði ánni og ósnum. Hafi sóknaraðilar hins vegar látið í ljós óánægju sína með lit árinna og óskað eftir því að fara í aðra á. Varnaraðili kveðst hafa tekið vel í ósk sóknaraðila en upplýst þá að engin trygging væri fyrir því að aðrar ár á svæðinu væru tærari. Hafi varnaraðili í kjölfarið siglt að næturlagi til [...] þar sem veiðisvæði voru könnuð. Hafi komið í ljós að ár þar voru ýmist vatnslitlar eða litaðar. Þá hafi ferðinni verið haldið áfram til [...] þar sem staðan hafi verið sú sama. Að ósk sóknaraðila hafi þaðan verið haldið að [...] þar sem leitað hafi verið eftir ísbjörnum. Hafi einn ísbjörn sést úr fjarlægð. Loks hafi ferðinni verið heitið að [...] þar sem þátttakendur veiddu í lindará sem rennur úr vatni. Sú á hafi verið nokkuð tær og veiddist þar vel.

Varnaraðili kveðst þykja miður að upplifun sóknaraðila af ferðinni hafi ekki verið í samræmi við væntingar þeirra. Enginn annarra þátttakenda hafi lýst yfir óánægju sinni með ferðina eða haft samband við varnaraðila í kjölfarið. Varnaraðili telur sig hafa staðið við allt sem hann hafi lagt upp með og hafi reynt allt til að uppfylla óskir sóknaraðila um tærar veiðiár. Hafi skip varnaraðila siglt tæpar 400 sjómílar í ferðinni í leit að veiðisvæðum sem sóknaraðilum myndi líka við. Hafi verið

siglt að nóttu til í því skyni að eyða ekki hugsanlegum veiðitíma sóknaraðila. Varnaraðili hafi hins vegar ekki lofað tærum veiðiám enda sé það ómögulegt. Kvartanir sóknaraðila í ferðinni hafi aðeins snúið að lit ána. Að mati varnaraðila ættu reyndir veiðimenn að vita að veiðiár séu ekki alltaf tærar og geti verið dagamunur þar á. Sé það á valdi náttúruaflanna.

Varnaraðili vísar á bug fullyrðingu sóknaraðila um að hann hafi ekki haft þekkingu á veiði á svæðinu og ítrekar að einn af áhafnar meðlimum hafi verið innfæddur maður með áratuga langa reynslu af fiskveiðum við [...].

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sóknaraðila kemur fram að varnaraðili hafi upplýst sóknaraðila um að umþrætt ferð hafi verið fyrsta flugustangveiðiferðin sem varnaraðili hafi skipulagt. Sóknaraðilar kveðast ekki draga í efa að varnaraðili hafi þekkt vel til á svæðinu enda siglt þar oft. Sóknaraðilar telji hins vegar ljóst að varnaraðili hafi ekki haft neina þekkingu á ám á svæðinu með tilliti til fluguveiða.

Sóknaraðilar vísa til umfjöllunar varnaraðila um þær ár utan við [...] sem fyrst hafi verið reynt að veiða í. Sóknaraðilar benda á að um borð í skipinu hafi verið ferðabók um svæðið sem aðrir erlendir ferðalangar hafi útbúið nokkru áður. Í henni hafi verið að finna myndir af fólki með silung í hönd en sá silungur hafi verið veiddur í net í ósnum og af myndunum hafi mátt ráða að allar ár þar hafi verið jökulár. Sóknaraðilar hafi síðan upplifað það sjálfir þegar þangað hafi verið komið. Sóknaraðilar vísa í þessu samhengi til framlagðra ljósmynda varnaraðila, merktar „Heiðar með fiska“, en þar megi sjá mól og malarruðning. Þar hafi fiskar verið veiddir á spún í sjónum. Sóknaraðilar hafi reynt að veiða í ánum en aðeins hafi einn fiskur veiðst.

Sóknaraðilar mótmæla fullyrðingum varnaraðila þess efnis að engin kvörtun hafi borist frá þátttakendum í kjölfar ferðar og vísa til framlagðs tölvupósts, dags. 29. ágúst 2022.

Sóknaraðilar telja varnaraðila ekki hafa staðið við það sem samið hafi verið um. Í ferðalýsingu hafi verið sagt frá því að veitt yrði í kristaltærum ám. Hvergi hafi verið minnst á veiði í jökulám. Sóknaraðilar telja augljóst að varnaraðili hafi ekki vitað hvar tærar veiðiár væri að finna í firðinum og því hafi hann þurft að sigla um langar lengdir í leit að þeim, jafnvel á næturlagi. Að sögn sóknaraðila hefði enginn fluguveiðimaður kosið að fara í ferð þar sem veitt yrði í jökulám.

Sóknaraðilar vísa til þess að framlagðar ljósmyndir sem sýna sóknaraðila og þátttakandann [...] með fisk og tæra á í bakgrunni hafi verið teknar á síðasta degi ferðarinnar. Þar hafi aðeins verið veitt hluta úr degi og telja sóknaraðilar það heppni eina að varnaraðili hafi fundið þá á.

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. Nefndin tekur ekki til meðferðar ágreining sem heyrir ekki undir valdsvið hennar samkvæmt framangreindum lögum.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála er markmið þeirra að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegri málsmeðferð

við lausn deilumála utan dómstóla. Lögin taka til ágreinings um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu, sbr. 3. gr. Með neytanda er átt við einstakling sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni, sbr. 1. tl. 1. mgr. 4. gr. laganna. Í 1. mgr. 16. gr. laganna segir að neytendur geti óskað eftir úrskurði kærunefndar vöru- og þjónustukaupa vegna ágreinings sem rís af sölu- eða þjónustusamningi.

Samkvæmt gögnum málsins var kaupverð ferðar vegna sóknaraðila X greitt af fyrirtækinu [...]. Kaupandi ferðarinnar er því fyrirtæki í atvinnurekstri en ekki neytandi samkvæmt skilgreiningu laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála. Heyrir mál sóknaraðila X því ekki undir valdsvið kærunefndarinnar og er kvörtun hans því vísað frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. e. liður 1. mgr. 14. gr. laganna. Mun kærunefndin því aðeins taka afstöðu til kvörtunar sóknaraðila Y.

Varnaraðili seldi sóknaraðila Y ferðatengda þjónustu sem fólst í umsjón með framkvæmd flugveiðiferðar til [...] á ferðatímabilinu 4. til 11. ágúst 2022. Samkvæmt framlagðri greiðslukvittun greiddi sóknaraðili 817.000 krónur fyrir ferðina. Sóknaraðili telur varnaraðili hafa vanefnt samning aðila og krefst 50% endurgreiðslu greidds gjalds.

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 hans með flugi frá Reykjavík til [...] og til baka sem og gistingu, fæði og leiðsögn í skilningi a., b. og d. liðar 1. tl. 4. gr. laga nr. 95/2018. Þjónustan 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, 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.“

Í málinu krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði honum 50% af kaupverði ferðarinnar. Kærunefndin telur að meta verði kröfu sóknaraðila sem kröfu um afslátt eða skaðabætur í skilningi laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Byggir sóknaraðili á því að varnaraðili hafi vanefnt

samning aðila enda hafi varnaraðili ekki staðið við að veita sóknaraðila þá þjónustu sem um hafi verið samið. Sóknaraðili leggur fram máli sínu til stuðnings tölvupóst sem hann sendi fyrir sig og hönd þriggja annarra þátttakenda til varnaraðila, dags. 29. ágúst 2022, þar sem slæmri reynslu þeirra af ferðinni var lýst sem og kynningarbréf varnaraðila, dags. 2. maí 2022. Þá hefur sóknaraðili einnig lagt fram ljósmyndir sem sýna þátttakendur í ferðinni veiða í jökulám og sjó. Varnaraðili byggir á því að hafa staðið við allt það sem upp hafi verið lagt með og gert allt sem í hans valdi stóð til að uppfylla óskir sóknaraðila. Einu kvartanir sóknaraðila á ferðatímanum hafi varðað lit ána. Eðli málsins samkvæmt hafi það ekki verið á færi varnaraðila heldur náttúruaflanna.

Í gögnum máls er að finna svonefnt kynningarbréf varnaraðila vegna ferðarinnar sem sent var með tölvupósti, dags. 2. maí 2022. Í því kemur meðal annars fram að: *„We fish in rivers running into the fjords south of [...]. We anchor in the fjords where we have medium and big glacial rivers, small mountain streams and mountain lakes with crystal clear water and river mouths, we fish the rivers and the ocean for char preparing to enter the rivers. We chose the fjords/rivers depending on the ice conditions, weather, and fish runs. We start every day early, go to shore on our rib, you bring your fishing gear and a snack pack prepared by our chef. We scan the area for animals, there is one armed crew member with the group, Polar bears can be around, and we need to be careful. Lunch is being served on board for those who like to take a break from fishing. You can spend as much time fishing every day as you like, the daylight is around 20 hours this time of year. By the end of day, we enjoy a great dinner on board and relax. You should have 5-6 days of fishing during this adventure. This is not only a fishing trip, but also an adventure that gives you the opportunity to experience the wild landscapes, icebergs, rivers, oceans and wildlife like nowhere else on this planet, and this is a place where hardly any humans ever go, there is no population in the areas we fish.“*

Á heimasíðu varnaraðila má jafnframt finna ferðalýsingu hinnar umþrættu ferðar. Þar segir meðal annars eftirfarandi: *„From late July through August the Arctic Char run the rivers and lakes of [...]. [...] offers some of the finest fly fishing, the untouched and unspoiled nature is unlike anyone on this planet, offering perfectly clean water for the millions of sea-run arctic char which migrate the many streams of [...]. The [...] Char is different, when hooked they run off and leap high in the air, stripping out line, a very strong fish with a true fighting spirit. Their colours can vary from grey with orange, bright silver, greenish yellow, black with deep red and everything in between. [...] We offer eight days and seven nights of fly fishing adventure in this amazing environment. surrounded by incredible arctic landscape and wildlife in one of the most remote places on earth. Six days will be dedicated to fly-fishing, you bring your own fishing gear and outfit.“*

Af málatilbúnaði aðila og öllu framansögðu þykir ljóst að umþrætt pakkaferð var seld sóknaraðilum sem sérstök flugustangveiðiferð. Má ráða af framlögðum gögnum að aðstæður til fluguveiði hafi hins vegar ekki verið góðar í ferðinni. Óumdeilt er að sóknaraðilar kvörtuðu undan því að árnar væru illveiðanlegar með fluguveiðistöng enda mjög litaðar. Varnaraðili hefur ekki byggt sérstaklega á því að umkvartanir sóknaraðila eigi ekki við rök að styðjast og má meðal annars ráða af umsögnum aðila í málinu að varnaraðili hafi reynt að ráða bót á þessu með því að sigla í aðrar ár og leita þar nýrra veiðilenda. Að sögn sóknaraðila hafi sú viðleitni varnaraðila ekki borið árangur sem skildi og tekur varnaraðili að einhverju leyti

undir það í andsvörum sínum. Líkt og að framan greinir virðist sem ferðin hafi verið kynnt og seld sem flugustangveiðiferð til [...]. Í kynningarbréfinu er vikið að því að veitt yrði í jökulám en þó einnig talað um lindir og tær vötn. Mátti því sóknaraðili gera ráð fyrir því að veiði yrði að einhverju leyti í jökulám sem kynnu þá að vera lítaðar og erfiðara um vik að veiða fisk með fluguveiði.

Í 3. mgr. 18. gr. laga nr. 95/2018 segir að ef ekki sé hægt að ráða bót á vanefndum nema með þjónustu sem sé lakari að gæðum en tilgreint sé í samningi um pakkaferð þá eigi ferðamaður rétt á afslætti sem jafngildi mismuninum á þeirri þjónustu sem samið var um og þeirri sem veitt var, sbr. 21. gr. laganna.

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. Liggur fyrir að sóknaraðili fór í ferðina, nýtti sér gistingu og aðra þjónustu um borð. Þá verður að horfa til þess að í kynningabréfi var þess getið að stefnt væri einnig að veiði í jökulám. Verður sóknaraðila Y því ákveðinn afsláttur að álitum með hliðsjón af öllu framangreindu, sem hæfilega er ákveðinn 81.700 krónur.

V

Úrskurðarorð

Kvörtun sóknaraðila X, er vísað frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Varnaraðili, Z, skal greiða sóknaraðila, Y, 81.700 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