

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 15. júní 2022 í máli nr. 103/2021

Kærunefndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 19. september 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 fullrar endurgreiðslu á greiðslu sem innt var af hendi til varnaraðila vegna ferðar á hans vegum. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 1. október 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. Andsvör varnaraðila bárust 12. október 2021. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum bárust til nefndarinnar þann 13. október 2021. Athugasemdir varnaraðila við athugasemdum sóknaraðila bárust 19. október 2021.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara varnaraðila og athugasemda beggja aðila, afrit af skriflegum samskiptum aðila og bókunarstaðfesting fyrir kaupunum og skjáskot af ferðalýsingu.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili greiddi varnaraðila 222.05 sterlingspund (GBP) fyrir ferðaþjónustu sem fól í sér umsjón varnaraðila með ferð sem nefnist samkvæmt bókunarkvittun „Katla Ice Cave / Super Jeep from Vik“. Bókunarstaðfesting sem send var til sóknaraðila með tölvupósti í kjölfar bókunar bar þó með sér að umrædd ferð kallaðist „Dragon Glass Katla Ice Cave / Super Jeep from Vik“. Ferðin átti að vera þann 16. ágúst 2021, hefjast kl. 13.00 og vara í um þrjár klukkustundir. Með tölvupósti varnaraðila að morgni 16. ágúst 2021 var sóknaraðila tilkynnt að ferðin yrði lengd í fjórar klukkustundir og upphafstíma hennar seinkað til kl. 14.00 þann dag.

Sóknaraðili krefst fullrar endurgreiðslu sökum vanefnda varnaraðila á samningi aðila. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst hafa bókað þann 3. júlí 2021, fyrir sig og samferðarmann sinn, svokallaða „Dragon Glass Cave tour“ með varnaraðila. Lýsing á ferðinni hafi verið eftirfarandi: „*The ice cave is located at Kötlujökull Glacier, which is an outlet of Mýrdalsjökull Glacier. Underneath awaits the mighty Katla volcano, that names both the glacier and the ice cave. Visit the cave of „Dragon Glass“, known from the famous TV Show Game of Thrones, accessible all year around.*“

Sóknaraðili byggir á því að það hafi verið trú hennar að farið yrði í svokallaðan „Dragon Glass Cave“ en þátttakendur hafi verið upplýstir í byrjun ferðar að svo yrði ekki. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili fyrst farið með þau í lítinn íshelli þar sem ferðalangarnir hafi dvalið í um fimm mínútur. Þaðan hafi ferðinni verið heitið að hinum upprunalega „Dragon Glass Cave“ sem þá hafði hrunið, og því hafi verið hættulegt að fara of nærri honum.

Eftir heimkomu sóknaraðila til [...] hafi sóknaraðili sent varnaraðila tölvupóst með kvörtun vegna ferðarinnar enda hafi ferð varnaraðila ekki verið sú sem sóknaraðili kveðst hafa greitt fyrir. Hafi sóknaraðili krafist endurgreiðslu en hafi því verið hafnað af hálfu varnaraðila.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi ekki upplýst sóknaraðila um að umræddur íshellir hafi hrunið nokkrum vikum fyrir ferðina. Þar af leiðandi hafi sóknaraðili ekki átt þess kost að afpanta hana. Hafi sóknaraðili sérstaklega bókað og greitt fyrir ferð í „Dragon Glass cave“.

Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili síðar breytt lýsingu ferðarinnar og myndum á heimasíðu sinni. Sóknaraðili kveðst hafa lagt fram skjáskot af fyrri upplýsingum af heimasíðunni því til staðfestingar að kaup hennar hafi verið á „Dragon Glass Cave tour“ en ekki „Katla Ice Cave tour“. Þá komi einnig fram í staðfestingarpósti varnaraðila við kaupin á ferðinni í þar til gerðum efnisreit að um hafi verið að ræða „Dragon Glass Cave tour“. Að mati sóknaraðili sýni þetta fram á að varnaraðili hafi vísitandi afvegaleitt viðskiptavinum sína varðandi kaupin á þessari ferð.

Sóknaraðili krefst fullrar endurgreiðslu frá varnaraðila vegna vanefnda hans á samningi aðila. Jafnvel þó varnaraðili hafi veitt sóknaraðila þjónustu sína með ferð að öðrum íshelli en fyrirhugað hafi verið að heimsækja, hefði sóknaraðili ekki farið í umrædda ferð hefði hún vitað að „Dragon Glass“ íshellirinn hefði hrunið. Hafi varnaraðili kosið að upplýsa sóknaraðila ekki um það þrátt fyrir að hafa haft til þess fjölmörg tækifæri.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi keypt íshellaferð á vegum hans í Kötlujökli. Þar sé að finna náttúrulega íshelli sem háðir séu veðri og geti ástand þeirra breyst á skömmum tíma. Sá íshellir sem varnaraðili hafi áður farið með viðskiptavinum sína í hafi hrunið í lok júní 2021. Hafi því verið tekin ákvörðun um að heimsóttur yrði annar íshellir á svæðinu.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili nefni í kvörtun sinni að ferðin hafi átt að fela í sér skoðun á svokölluðum „Dragon Glass Ice cave“. Að sögn varnaraðila sé þar um að ræða lýsingu á ásýnd íshellis en ekki ákveðið kennileiti.

Varnaraðili kveðst hafa sinnt þeirri þjónustu sem sóknaraðili hafi fest kaup á, þ.e farið í náttúrulegan íshelli.

Þá bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi keypt ferðina af vefsíðu varnaraðila á vefslóðinni [...], en ekki af þeirri vefsíðu sem sóknaraðili hafi tekið skjáskot af. Upplýsingar þaðan um ferðina eigi við ekki við í málinu.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili mótmælir því að „Dragon Glass Cave“ sé ekki sérstakur íshellir enda hafi hann verið auglýstur svo af varnaraðila. Umræddur íshellir hafi verið til í fjöldamörg ár og hafi verið megin aðdráttaraflíð í þeirri ferð sem sóknaraðili hafi keypt af varnaraðila. Sóknaraðili vísar til þess að væri framangreint rangt hefði tímasetningu

ferðarinnar ekki verið breytt auk þess sem varnaraðili hefði þá ekki sýnt viðskiptavinum sínum hinn upprunalega „Dragon Glass“ íshellinn í ferðinni.

Sóknaraðili bendir á að fleiri kaupendur af þjónustu varnaraðila deili sömu skoðun og sóknaraðila á ferðinni og vísar um það til umsagna á vefsíðunni tripadvisor.

3.4 Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að hafa fundið til nafnið „Dragon Glass ice cave“ þegar hann hafi byrjað að bjóða ferðamönnum upp á ferðir í íshella Kötlu árið 2018. Tilgangur þessa hafi verið að aðgreina þá íshella frá bláu íshellunum í Breiðamerkurjökli og Skaftafelli.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili vísi til í málatilbúnaði sínum til upplýsinga um ferðina af vefsíðunni Iceland Advice en ekki vefsíðu varnaraðila þar sem sóknaraðili hafi keypt ferðina.

Varnaraðili bendir á að sá íshellir sem til hafi staðið að heimsækja í ferðinni hafi hrunið af náttúrulegum orsökum enda taki jöklar og íshellar tíðum breytingum sökum veðurfars. Varnaraðili ráði þar engu um. Ítrekar varnaraðili að hann hafi ekki vanefnt samning aðila þar sem farið hafi verið með sóknaraðila í náttúrulegan íshelli líkt og samið hafi verið um.

Loks bendir varnaraðili á að finna megi góðar umsagnar á vefsíðunni tripadvisor um þjónustu hans.

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.

Þann 3. júlí 2021 greiddi sóknaraðili varnaraðila 222.05 sterlingspund (GBP) vegna ferðar sóknaraðila og samferðamanns á vegum varnaraðila sem nefndist „Dragon Glass Katla Ice Cave“. Í bókunarkvittun kemur fram að heiti ferðarinnar var „Katla Ice cave / Super Jeep from Vik“ en í bókunarstaðfestingu sem sóknaraðili fékk senda í kjölfar bókunar kemur fram að heiti ferðarinnar sé „Dragon Glass Katla Ice Cave / Super Jeep from Vik“.

Í framlögðum gögnum sóknaraðila má finna ferðalýsingu hinnar umþrættu ferðar á bókunarvefsíðu fyrirtækisins Iceland Advice. Í henni kemur fram að ferðin taki um þrjá klukkutíma og að í henni felist skoðun á íshelli, skoðun á ísmyndunum (e. views of ice formations), jeppaferð að jöklinum og upplifun í litlum hópi. Þar kemur einnig fram varðandi íshella að „ice caves are a dynamix natural phenomena. New unique caves are formed in different areas of the glacier. We visit a naturally formed ice cave during this tour. All photos on our website are from the current season, but some formations we visit might have changed due to the natural reasons.“ Þá segir jafnframt: „Once you arrive at the glacier, your guide will hand you all the necessary ice cave equipment and go over a safety briefing and facts about glaciers and ice caves. You'll take a fun walk on the glacier with your experienced glacier guide before you enter the famous cave of “dragon glass”. The view inside the Ice Cave is truly spectacular the combination of the colors of the ice we don't think are possible in nature, which is why this cave is also known as the “Dragon Ice Cave” because of Game of Thrones... Prepare to be amazed!“

Undir rekstri málsins kannaði kærunefndin á heimasíðunni Wayback Machine hvernig heimasíða varnaraðila leit út þegar sóknaraðili festi kaup á miðanum, en á umræddri heimasíðu má skoða hvernig heimasíður líta út og hafa breyst í gegnum tíðina. Við skoðun nefndarinnar benti allt til þess að sambærileg ferðalýsing og tekin er upp hér að framan hafi verið á heimasíðu varnaraðila þegar sóknaraðili festi kaup á miðanum, öfugt við það sem varnaraðili hafði byggt á við meðferð málsins hjá nefndinni. Kærunefndin sendi varnaraðila erindi af þessu tilefni og spurði hvort hann gæti sýnt fram á að heimasíða hans hafi verið með öðrum hætti á þeim tíma, en svör varnaraðila voru með engu móti afgerandi. Verður því framangreind ferðalýsing lögð til grundvallar í málinu.

Samkvæmt framangreindri ferðalýsingu átti að felast í ferðinni skoðun á ísmyndunum, jeppaferð að jöklinum og upplifun í litlum hópi. Þá kom jafnframt fram í ferðalýsingunni að skoðaður yrði tiltekinn íshellir sem þekktur sé sem „Dragon Ice Cave“ úr sjónvarpsþáttunum „Game of Thrones“. Fyrir liggur að ekki var farið í þennan tiltekna helli í ferðinni.

Í andsvörum varnaraðila kemur fram að íshellir sá sem til hafi staðið að skoða í ferðinni hafi hrunið í lok júní 2021 og því hafi verið tekin ákvörðun um að skoða annan sambærilegan íshell. Varnaraðila var í lófa lagið að upplýsa sóknaraðila um breyttar aðstæður með góðum fyrirvara og gefa henni færi á að endurskoða kaup sín á hinn umþrættu ferð. Það gerði varnaraðila hins vegar ekki fyrr en við upphaf ferðar þann 16. ágúst 2021. Verður því fallist á með sóknaraðila að ferðin hafi ekki verið í samræmi við markaðssetningu varnaraðila á henni. Ekki verður þó annað séð en að ferðin hafi að öðru leyti verið í samræmi við ferðalýsingu varnaraðila. Verður sóknaraðila því ákveðinn afsláttur að álitum af ferðinni, sem hæfilega er ákveðinn 70 sterlingspund (GBP).

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila, X, 70 sterlingspund (GBP).

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.

Víðir Smári Petersen
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson