

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 6. nóvember 2024 máli nr. 25/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 26. febrúar 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að geta nýtt staðfestingargjald að fjárhæð 100.000 krónur sem inneign hjá varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 27. febrúar 2024, 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 6. mars 2024 og sóknaraðili lagði í kjölfarið fram athugasemdir við andsvörum varnaraðila þann 8. mars sama ár.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, bókunarstaðfesting, afrit af vottorði fyrir váttryggingafélag vegna ferðatryggingar, staðfesting á greiðslu staðfestingargjalds, skilmálar varnaraðila og afrit af skriflegum samskiptum aðila.

Með bréfi, dags. 6. nóvember 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að sóknaraðili hafi bókað pakkaferð til [...] fyrir sig og vinkonu sína á tímabilinu 12.-27. mars 2024 og greitt 100.000 krónur í staðfestingargjald til varnaraðila þann 19. október 2023. Í lok janúar hafi komið í ljós að sóknaraðili þyrfti að fara í lyfjameðferð vegna krabbameins í að minnsta kosti þrjá mánuði og hafi því ekki getað farið í umrædda ferð. Sóknaraðili hafi haft samband við varnaraðila og óskað eftir því að fá að framselja miðann sinn en varnaraðili hafi neitað því. Þá hafi varnaraðili einnig neitað sóknaraðila og vinkonu hennar um að nota staðfestingargjaldið sem inneign hjá varnaraðila og upp í aðra ferð á vegum varnaraðila. Sóknaraðili hefur vísað til þess að hún og vinkona hennar hafi ekki getað fengið greitt frá tryggingafélagi sínu vegna þessa.

Varnaraðili hefur vísað til þess að í skilmálum fyrirtækisins sé skýrt að staðfestingargjald sé óafturkræft og því ekki hægt að fá gjaldið endurgreitt né nota það upp í aðra ferð. Sóknaraðili byggir á því að orðið „óafturkræft“ merki að ekki sé hægt að fá endurgreitt og vísar í því samhengi til íslenskar nútímamálsorðabókar Árnastofnunar. Sóknaraðili bendir hins vegar á að krafa hennar sé ekki að fá umrætt gjald endurgreitt heldur að fá að nota gjaldið upp í aðra ferð á vegum varnaraðila. Þá vísar sóknaraðili jafnframt til þess að samkvæmt vefsíðu varnaraðila hafi verið

uppselt í umrædda ferð og varnaraðili því ekki orðið fyrir fjárhagslegu tjóni vegna afbókunar sóknaraðila.

V

Niðurstaða

Sóknaraðili bókaði ferð fyrir sig og vinkonu sína á tímabilinu 12.-27. mars 2024. Greiddi sóknaraðili 100.000 krónur í staðfestingargjald til varnaraðila. Í lok janúar 2024 varð sóknaraðila ljóst að hún gæti ekki farið í umrædda ferð vegna veikinda sem kröfðust tafarlausrar meðferðar. Sóknaraðili kveðst hafa óskað eftir því við varnaraðila að fá að framselja farseðil sinn en því hafi verið hafnað. Þá hafi sóknaraðili óskað eftir því að fá að nota staðfestingargjaldið upp í aðra ferð á vegum varnaraðila en varnaraðili hafnaði því í tölvupósti, dags. 12. febrúar 2024.

Sóknaraðili hefur borið því við að skilmálar varnaraðila kveði á um að staðfestingargjald sé óafturkræft sem merki að það fái ekki endurgreitt. Hafi hún því óskað eftir að nýta gjaldið sem inneign hjá varnaraðila. Var kröfu sóknaraðila hafnað af hálfu varnaraðila á grundvelli skilmála fyrirtækisins en varnaraðili hefur bent á að það sé skýrt af skilmálum að hvorki sé hægt að fá staðfestingargjald endurgreitt né að nota það upp í aðra ferð.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Í skilmálum varnaraðila kemur fram að staðfestingargjald greiðist við bókun og sé óafturkræft ef meira en 5 dagar eru liðnir frá bókun. Fyrir liggur að sóknaraðili hafði samband við varnaraðila vegna málsins rúmum þremur mánuðum frá bókun ferðarinnar. Að mati kæruneftdarinnar er ákvæði í skilmálum varnaraðila skýrt um að ekki sé hægt að krefjast staðfestingargjalds aftur að liðnum 5 dögum frá bókun. Lítur kæruneftndin svo á að í því felist að ekki sé hægt að krefjast endurgreiðslu gjaldsins en jafnframt að ekki sé hægt að krefjast þess að nýta gjaldið sem inneign hjá fyrirtækinu. Þá eru ekki efni til þess að víkja samningnum til hliðar í heild eða að hluta eða breyta efni hans með vísan til réttarreglna 36. gr. eða 36. gr. a.-d. samningalaga en veigamiklar ástæður þurfa að vera fyrir því að unnt sé að falla frá samningi með þeim afleiðingum að samningurinn verði óskuldbindandi fyrir aðila.

Sóknaraðili vísar jafnframt til þess í kvörtun sinni að varnaraðili hafi hafnað beiðni um framsal farseðils. Varnaraðili brást ekki við framangreindu í andsvörum sínum. Undir rekstri málsins óskaði kæruneftndin eftir frekari skýringum frá sóknaraðila varðandi beiðni um framsal farseðils. Tjáði sóknaraðili kæruneftndinni að beiðni um framsal hafi verið borin upp í símtali við varnaraðila þann 31. janúar 2024 en varnaraðili hafi tjáð henni í símtali seinna sama dag að framsal væri ekki mögulegt. Kæruneftndin óskaði eftir skýringum frá varnaraðila um framangreint og óskaði jafnframt eftir upplýsingum um hvort símtöl væru tekin upp. Varnaraðili hefur ekki brugðist við fyrirspurnum kæruneftdarinnar þrátt fyrir ítrekun.

Kæruneftndin bendir á að samkvæmt 11. gr. laga nr. 95/2018 getur ferðamaður framselt samning um pakkaferð áður en ferð hefst til annars ferðamanns sem uppfyllir öll skilyrði viðkomandi samnings, hafi hann tilkynnt skipuleggjanda eða smásala það með hæfilegum fyrirvara á varanlegum miðli. Að sögn sóknaraðila óskaði hún eftir því við varnaraðila að fá að framselja farseðil sinn en varnaraðili tjáði henni að slíkt væri ekki mögulegt. Varnaraðili hefur ekki mótmælt fullyrðingum sóknaraðila og ekki brugðist við beiðni kæruneftdarinnar um frekari skýringar. Verður að mati nefndarinnar að láta varnaraðila bera hallann af slíku og ber því að leggja fullyrðingar sóknaraðila til grundvallar.

Fyrir liggur að sóknaraðili tilkynnti varnaraðila ekki um framsal farseðils á varanlegum miðli í samræmi við 11. gr. laga nr. 95/2018. Hins vegar bendir kærunefndin á að rangar upplýsingar frá varnaraðila um rétt sóknaraðila til framsals drógu úr möguleikum sóknaraðila til að framselja farseðilinn og nýta þannig þá útborgun sem sóknaraðili hafði lagt út fyrir. Að mati kærunefndarinnar hefði mátt koma í veg fyrir tjón sóknaraðila ef varnaraðili hefði veitt sóknaraðila réttar upplýsingar og orðið við beiðni um framsal á farseðli sóknaraðila. Með hliðsjón af öllu framangreindu telur kærunefndin sýnt fram á að tjón sóknaraðila megi rekja til vanefnda varnaraðila. Af þeim sökum ber varnaraðili ábyrgð á tjóni sóknaraðila, sbr. 22. gr. laga nr. 95/2018 og ber að endurgreiða sóknaraðila 100.000 krónur.

V
Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 100.000 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 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