

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 19. febrúar 2025 í máli nr. 105/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 25. ágúst 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði henni 40.980 krónur. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili greiði henni málskotsgjald til kærunefndarinnar að fjárhæð 5.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi þann 28. ágúst 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 17. september 2024. Athugasemdir sóknaraðila bárust sama dag. Engar athugasemdir bárust frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, greiðslustaðfesting, staðfesting á kaupunum, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, leiðbeiningarbæklingur varnaraðila og umboð.

Með bréfi, dags. 18. febrúar 2025 var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili bókaði þann 21. júlí 2024 ferðaðþjónustu varnaraðila í gegnum vefsíðu hans sem fól í sér umsjón með ferð sem nefndist samkvæmt bókunarstaðfestingu „[...]“ fyrir tvo erlenda vini hennar en að sögn sóknaraðila var ferðin gjöf hennar til þeirra. Greiddi sóknaraðili 40.980 krónur til varnaraðila við bókunina. Var ferðin fyrirhuguð 29. júlí 2024. Þegar ferðamennirnir tveir mættu í ferðina þann dag var þeim vísað frá sökum takmarkaðrar enskukunnáttu þeirra. Krafðist sóknaraðili endurgreiðslu kaupverðs ferðarinnar sökum vanefnda varnaraðila á samningi aðila en varnaraðili hafnaði því.

Sóknaraðili vísar til þess að í bókunarferli ferðarinnar á vefsíðu varnaraðila komi ekki nægjanlega skýrt fram að skilyrði fyrir þátttöku í umræddri ferð sé enskukunnátta þátttakanda. Við bókun ferðarinnar sé gerð krafa um að kaupandi lesi tiltekna handbók varnaraðila um ferðina en þar sé hvergi minnst á þátttakandi þurfi að kunna og skilja ensku. Hins vegar komi greinilega fram í handbókinni að þátttakanda beri t.a.m. að upplýsa varnaraðila um hvort hann þjáist af tilgreindum heilsufarskvillum auk þess sem ýmsar upplýsingar um ferðina komi þar fram. Hafi sóknaraðili því ekki vitað af kröfu varnaraðila um enskukunnátta þátttakanda. Í kjölfar þess að sóknaraðili hafi óskað eftir endurgreiðslu kaupverðs hafi varnaraðili

bent honum á að á vefsíðu hans, mun neðar á síðunni en þar sem bókun ferðarinnar sé gerð, sé að finna dálk með fyrirsögninni „*Important*“. Neðst í þeim dálki standi: „*English: It is important that you can both understand and communicate in English to participate in the tour.*“ Sóknaraðili telur að umræddar upplýsingar hefðu þurft að koma mun skýrar fram á vefsíðu varnaraðila auk þess sem varnaraðili hefði átt að tilgreina að enskukunnátta þátttakanda sé „*required*“ í stað þess að tilgreina það undir dálknum „*Important*“. Vísar sóknaraðili í þessu sambandi við 13. gr. laga nr. 16/2016 um neytendasamninga.

Sóknaraðili krefst fullrar endurgreiðslu kaupverðs ferðarinnar að fjárhæð 40.980 krónur úr hendi varnaraðila sem og endurgreiðslu greidds málskotsgjalds til kærufndarinnar. Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi ekki haft lagaheimild til að vísa vinum hennar úr ferðinni þar sem hvergi hafi verið minnst á í bókunarferli hennar að enskukunnátta væri skilyrði fyrir þátttöku. Þá bendir sóknaraðili á að engin krafa hafi verið gerð í bókunarferlinu að þær upplýsingar sem fram kæmu undir dálknum „*Important*“ væru lesnar af kaupanda fyrir kaupin.

Varnaraðili byggir á því að við kaup á umræddri ferð á vefsíðu hans komi greinilega fram, undir dálknum „*Important*“, að enskukunnátta þátttakanda sé nauðsynleg. Þessar upplýsingar séu settar fram undir þessum dálk svo viðskiptavinur lesi þær örugglega fyrir kaupin. Þar sé jafnframt að finna kröfur um hæð og þyngd viðskiptavinar auk þess sem kröfur eru gerðar um heilsufar viðkomandi. Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi staðfest að gangast undir skilmála ferðarinnar áður en kaupin fóru fram og sé því kröfu um endurgreiðslu hafnað.

Varnaraðili vísar til þess að kaupandi ferðapjónustu á Íslandi, sem sé ekki íslenskumælandi, ætti að gera ráðstafanir til þess að geta átt samskipti við ferðapjónustuaðila, einkum þegar um sé að ræða ferð eða þjónustu þar sem samskipti milli aðila séu mikilvæg vegna öryggisatriða. Þá vísar varnaraðili til þess að langvarandi venja sé að krefjast enskukunnáttu í viðskiptum sem þessum enda samskipti nauðsynleg til að tryggja öryggi þátttakenda. Öðrum kosti yrðu seljendur ferðapjónustu að gera talsverðar og kostnaðarsamar breytingar á veitingu þjónustu sinnar.

IV

Lagaumhverfi

Um samninga milli neytenda og seljenda vegna kaupa á vöru eða þjónustu, sem gerðir eru á netinu gilda ákvæði laga nr. 16/2016 um neytendasamninga (nsl.).

Ákvæði 5. gr. nsl. fjallar ítarlega um þær upplýsingar sem neytandi á rétt á, innan hæfilegs frests, áður en fjarsölusamningur er gerður.

Í 13. gr. nsl. er meðal annars kveðið á um að á sölusíðu skal tilgreina á skýran og læsilegan hátt, í síðasta lagi við upphaf pöntunarferils, hvort um einhverjar takmarkanir á afhendingu sé að ræða.

V

Niðurstaða

Sóknaraðili bókaði ferð á vefsíðu varnaraðila fyrir sig tvo erlenda vini sína og greiddi 40.980 krónur fyrir. Ferðin „[...]“ var áætluð þann 29. júlí 2024. Við upphaf ferðarinnar var ferðamönnunum tveimur vísað úr ferðinni sökum skorts á enskukunnáttu sem varnaraðili kveður að sé skilyrði fyrir þátttöku. Ágreiningur aðila lýtur að því hvort sóknaraðili eigi rétt á endurgreiðslu vegna þessa.

Sóknaraðili byggir kröfu sína einkum á því að í bókunarferli ferðarinnar sé ekki minnst á að enskukunnátta sé skilyrði fyrir þátttöku í ferðinni og því telur sóknaraðili að varnaraðili hafi ekki fullnægt skyldum sínum samkvæmt 13. gr. nsl. við kaupin. Hefur varnaraðili mótmælt því og vísar til þess að þær upplýsingar komi fram undir dálknum „*Important*“ á vefsíðu hans en þar segir orðrétt: „*[i]t is important that you can both understand and communicate in English to participate in the tour.*“

Við kaup á umræddri ferð á vefsíðu varnaraðila þarf viðskiptavinur fyrst í stað að velja hentuga dagsetningu ferðar sem og fjölda miða sem viðkomandi hyggst kaupa. Í kjölfarið er honum gert að ýta á hnappinn „*proceed to checkout*“. Þar birtist yfirlit yfir kaupin og viðskiptavininn gert að fylla út almennar upplýsingar um þátttakanda, þ.á m. nafn, netfang og símanúmer. Til að unnt sé að komast lengra í kaupum á ferðabjónustunni þarf viðskiptavinur að merkja að hann hafi lesið tilgreinda handbók um ferðina. Þar segir eftirfarandi: „**IMPORTANT* Have you carefully read our handbook to make sure all participants can safely join the tour? Some medical conditions mean you can't join, while others require official doctor's clearance.*“ Er síðan að finna hlekk á umrædda handbók. Þegar viðskiptavinur hefur hakað í tilgreindan reit að hann hafi kynnt sér handbókina færast hann yfir á greiðslusíðu varnaraðila þar sem viðkomandi er gert að fylla út greiðslukortaupplýsingar sínar og samþykka almenna skilmála varnaraðila. Hvorki kemur fram í handbók um ferðina né almennum skilmálum varnaraðila að skilyrði fyrir þátttöku í ferðinni sé enskukunnátta viðkomandi.

Af vefsíðu varnaraðila vegna ferðabjónustunnar verður ráðið að upplýsingar um ferðaáætlun (e. itinerary) hennar er að finna um hana miðja. Undir þeim lið er að finna undirdálk sem ber yfirskriftina „*IMPORTANT*“. Sé smellt á þann undirdálk birtast ýmsar upplýsingar um takmarkanir á þátttöku og skilyrði en þar kemur jafnframt fram að mikilvægt sé að þátttakendur skilji og kunnir ensku. Neðar á vefsíðunni er að finna lið sem nefnist „*FAQ*“ (þ.e. frequently asked questions) um ferðina. Er þar meðal annars varpað fram þeirri spurningu „*[w]hat are the requirements for snorkeling in [...]?*“. Er þeirri spurningu svarað með eftirfarandi hætti:

„Participants must be more than 12 years old. Those under 18 must be accompanied by a parent or adult guardian booked on the same tour.

You need to know how to swim independently.

All participants must have read and followed the directions in the [...] Handbook.

Participants must check that they fit within the following height and weight limitations for the dry suits:

Minimum Height: 150 cm (4'11")

Minimum Weight: 45 kg (99 lbs)

Maximum Height: 200 cm (6'7")

Maximum Weight: 120 kg (265 lbs)“

Með vísan til alls sem framan greinir verður fallist á með sóknaraðila að hvorki komi nægjanlega skýrt fram á vefsíðu varnaraðila eða í handbók um ferðina að enskukunnátta sé skilyrði fyrir þátttöku í henni. Þá verður ekki ráðið af almennum skilmálum varnaraðila að heimilt sé að víkja kaupanda úr ferð á grundvelli þess að hann skorti enskukunnáttu. Verður því talið að varnaraðili hafi ekki fullnægt skyldum sínum samkvæmt 13. gr. nsl. Þess ber að gæta að í nsl. er ekki mælt fyrir um

afleiðingar þess ef brotið er gegn ákvæði 13. gr. Því er það athugunarefni hverju sinni hvaða afleiðingar það hefur þegar viðskiptahættir sem þessir fela í sér brot gegn tiltekinni lagareglu, sbr. til hliðsjónar dóm Hæstaréttar í máli nr. 4/2021.

Meginregla samningaréttar er sú að samninga beri að halda. Skylda varnaraðila samkvæmt samningi aðila var að veita sóknaraðila ferðaþjónustu sem fólst í köfunarferð í [...] og skylda sóknaraðila var að greiða fyrir hana. Í máli þessu liggur fyrir að varnaraðili synjaði að veita tveimur einstaklingum á vegum sóknaraðila um hina umsömdu þjónustu á grundvelli kröfu sem hvorki kom fyllilega skýrt fram á vefsíðu varnaraðila né í bókunarferlinu sjálfu. Með hliðsjón af framangreindu, atvikum máls og framlögðum gögnum fellst kærunefndin á að varnaraðili skuli endurgreiða sóknaraðila 40.980 krónur.

Hvað varðar kröfu sóknaraðila um greiðslu málskotsgjalds úr hendi varnaraðila skal tekið fram að í lögum nr. 81/2019 er ekki að finna ákvæði sem heimilar kærunefndinni að fallast á kröfu um greiðslu málskotsgjalds úr hendi varnaraðila, auk þess sem sóknaraðili fær það endurgreitt í ljósi niðurstöðu málsins.

VI

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 40.980 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