

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 9. september 2021 í máli nr. 8/2021

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 27. janúar 2021 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að eða afhenda sér án kostnaðar þrjú skíðakort til notkunar, sem samsvarar tímanum sem lokað var á skíðasvæði varnaraðila sökum útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins, eða endurgreiða sér kaupverð þriggja skíðakorta vegna lokunarinnar. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfi, dags. 29. janúar 2020, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust þann 5. mars 2021. Athugasemdir sóknaraðila við andsvör varnaraðila bárust 11. mars 2021. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila.

Með bréfi, dags. 21. maí 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á þremur skíðakortum, s.k. lyftukortum, af varnaraðila þann 30. nóvember 2019 fyrir 75.000 krónur. Kortin voru í gildi fyrir veturinn 2019 til 2020. Vegna sóttvarnaráðstafana í kjölfar útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins hér á landi var skíðasvæði varnaraðila lokað frá 20. mars 2020. Sóknaraðili hefur krafist þess að varnaraðili bæti það tímabil sem var lokað, með afhendingu á nýjum kortum á næsta skíðatímabili, yfir sama tíma og lokað var árið 2020, eða með endurgreiðslu. Varnaraðili hefur ekki fallist á kröfu sóknaraðila.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að hann og fjölskylda hans hafi ekki getað nýtt sér kortin stóra hluta skíðavertíðarinnar vegna lokunarinnar. Lokað hafi verið á skíðasvæðum á háönn þegar um tveir mánuði voru eftir af tímabilinu. Hafi það verið þeir mánuðir sem fjölskyldur sækja mest, þ.e. að vori, í páskaleyfi, þegar tekur að birta og veður fer batnandi. Telur sóknaraðili eðlilegt að hann fái að nýta sér þá tvo mánuði á næsta skíðatímabili án kostnaðar, fyrir þrjú einstaklinga. Hefur sóknaraðili einnig komið með þá tillögu að varnaraðili afhendi honum eitt skíðakort fyrir næstu skíðaönn sem bætur fyrir lokunina.

3.2. Andsvör varnaraðila

Í andsvörum sínum bendir varnaraðili á að í almennum upplýsingum á vefsíðu varnaraðila, sem aðgengilegar voru sóknaraðila við kaupin, segi: „Vetrarkort eru ekki endurgreidd, jafnvel þó lítið verði af vetri. Helstu rök þess afsláttar sem gefin er fyrir áramót á vetrarkortum er að gestir taki það með áhættu á ófyrirséðum vetri sem umbunað er með afslætti.“ Varnaraðili bendir á að veturinn 2019 til 2020 hafi skíðasvæði varnaraðila verið opin í 51 daga. Til samanburðar hafi einungis verið opið í 40 daga á skíðasvæði varnaraðila veturinn 2018 til 2019. Ákvarðanir heilbrigðisyfirvalda hafi því ekki leitt til þess að not sóknaraðila á kortunum hafi verið skert umfram það sem hann mátti vænta þann vetur.

Hafi sóknaraðila verið veittar allar upplýsingar við kaupin sem mælt er fyrir um í lögum nr. 16/2016 um neytendasamninga, þar með talið upplýsingar um að óvissa væri hvort umrædd vetrarkort kæmu honum að notum, allt eftir ytri aðstæðum sem varnaraðili hefði enga stjórn á. Hafi skilmálar vegna kaupanna verið sanngjarnir gagnvart sóknaraðila þar sem vetrarkortið voru seld á lægra verði en annarskonar aðgangur að skíðasvæðum varnaraðila. Telur varnaraðili einnig að almennar reglur samninga- og kröfuréttar um óviðráðanleg atvik eða force majeure leiði til sömu niðurstöðu og skilmálar varnaraðila um takmörkun á endurgreiðslu vetrarkorta. Í gildi hafi verið strangar samkomutakmarkanir og algjör ómöguleiki hafi verið á frekari opnun skíðasvæðanna af þeim sökum. Bendir varnaraðili á að heimild til að losna undan samningsskuldbindingum á grundvelli force majeure sé almennt tæk á grundvelli þess að ómögulegt sé að efna skuldbindinguna vegna óviðráðanlegra atburða eða orsaka. Lagaleg skilyrði fyrir því að atburður teljist óviðráðanlegur séu að atburðurinn hafi verið ófyrirsjáanlegur þegar samningurinn var gerður, hafi orðið eftir að samningurinn var gerður, hann verði til þess að ómögulegt er að efna samninginn og verði án þess að aðilar geti haft nokkra stjórn á honum. Þá geti slíkur atburður bæði verið hinn raunverulegi atburður sjálfur eða stjórnvaldsákvarðanir sem gerðar eru til að bregðast við atburðinum. Ríkisstjórn Íslands hafi tilkynnt á blaðamannafundi þann 13. mars 2020 um samkomubann vegna COVID-19 sem hafi skapað algjöran ómöguleika á að hafa skíðasvæði varnaraðila opin.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum bendir sóknaraðili á að hvergi hafi verið tekið fram við kaup á vetrarkortum að þeim fylgi önnur áhætta en vont veður. Ekkert hafi komið fram um faraldur eða aðrar ófyrirsjáanlegar lokanir. Sóknaraðili telur að opnanir fyrri ára hafi ekki áhrif í málinu þar sem skíðasvæðinu hafi verið lokað þrátt fyrir góðar aðstæður í fjallinu. Lokað hafi verið á stærsta tímabili vertíðarinnar í mars og aprílmánuðum þar sem eru vetrarfrí í skólum, páskar, sumardagurinn fyrsti og einnig 1. maí. Telur sóknaraðili óeðlilegt að neytanda verði gert að bera tekjufall seljanda við slíkar aðstæður. Sóknaraðili hafi ekki fengið neitt í staðinn fyrir keypta þjónustu sem tekin var af honum fyrirvaralaust og engin lausn boðin í staðinn, þó leitað hafi verið eftir því. Bendir sóknaraðili á að í flestum sambærilegum rekstri hafi verið komið til móts við neytendur vegna lokaða sökum COVID-19, með því að bjóða afslátt, endurgreiðslu eða gera breytingar á gildistíma. Hafi varnaraðili getað komið til móts við sóknaraðila með þeim hætti.

Þá tekur sóknaraðili fram að hann telji varnaraðila veita afslátt af slíkum kortum af þeim sökum að um fyrirframgreitt fjármagn sé að ræða, sem sé alþekkt í þjónustukaupum. Kaupandi sé þannig hvattur til að leggja fram fé og fá umbun í staðinn sem felst í afslætti. Sé þetta fyrst og fremst hugsað sem hagræðing fyrir seljanda þjónustu sem fær í staðinn „stabill“ rekstur þegar fleiri kaupir þjónustu vegna afsláttarins.

IV Niðurstaða

Kærufnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærufnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Sóknaraðili festi kaup á þremur vetrarkortum, s.k. lyftukortum til notkunar á skíðasvæði varnaraðila, þann 30. nóvember 2019 fyrir 75.000 krónur. Kortin voru í gildi fyrir veturinn 2019 til 2020. Vegna sóttvarnaráðstafana í kjölfar útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins hér á landi var skíðasvæði varnaraðila lokað frá 20. mars 2020. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að bæta sér það tímabil sem lokað var, sem nam um það bil einum og hálfum mánuði.

Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili hafi fest kaup á vetrarkortunum í gegnum vefsíðu varnaraðila. Samningur aðila er því fjarsölusamningur í skilningi laga nr. 16/2016 um neytendasamninga (nsl.). Ákvæði 5. gr. nsl. fjallar um þær upplýsingar sem neytandi á rétt á, innan hæfilegs frests, áður en fjarsölusamningur er gerður. Við kaupin gerði varnaraðili fyrirvara um að vetrarkort verði ekki endurgreidd þó lítið verði af vetri vegna veðurs. Hins vegar verður ekki séð að sá fyrirvari geti haft áhrif á kröfu sóknaraðila í málinu, sem varðar lokun skíðasvæðisins óháð veðri, á tímabili sem sóknaraðili hafði greitt fyrir.

Samíð var um greiðslu sóknaraðila fyrir notkun hans og tveggja fjölskyldumeðlima á skíðasvæði varnaraðila veturinn 2019 til 2020. Sóknaraðili festi kaup á kortinu þann 30. nóvember 2019. Við kaupin mátti sóknaraðili þannig gera ráð fyrir að unnt væri að nota kortin í um það bil fimm mánuði, með fyrirvara um opnunartíma vegna veðurfars innan þess tímabils. Sóknaraðili gat hins vegar ekki nýtt sér kortið, óháð veðri eða aðstæðum til skíðaiðkunar, í um einn og hálfan mánuð, þar sem varnaraðila var gert ókleift að hafa opið á skíðasvæðinu vegna sóttvarnaráðstafana yfirvalda í kjölfar útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Varð þar af leiðandi vanefnd á samningnum af hálfu varnaraðila.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Varnaraðili hefur bent á að atvik þau sem urðu til þess að loka varð skíðasvæðinu hafi verið óviðráðanleg eða „force majeure“ sem veiti heimild til að losna undan samningsskuldbindingunni, enda hafi útbreiðsla COVID-19 og sóttvarnaráðstafanir yfirvalda gert varnaraðila ómögulegt að efna samningsskuldbindinguna og hafa skíðasvæðið opið. Með „force majeure“ er átt við ófyrirséðar og óviðráðanlegar aðstæður eða atvik, sem aðilar samnings hafa ekki stjórn á, og koma í veg fyrir að samningsaðilar geti staðið við þær skuldbindingar sem kveðið er á um í samningnum.

Í 36. gr. laga nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggerninga (sml.) er að finna undantekningu frá meginreglunni um skuldbindingargildi samninga. Samkvæmt 1. mgr. ákvæðisins má víkja samningi til hliðar í heild eða hluta, eða breyta, ef það yrði talið ósanngjarnt eða andstætt góðri viðskiptavenju að bera hann fyrir sig. Við matið ber, skv. 2. mgr. ákvæðisins, að líta til efnis samnings, stöðu samningsaðila, atvika við samningsgerðina og atvika sem síðar komu til. Verður að líta til þess hvort ákvæðið geti haft áhrif á kröfu sóknaraðila í málinu með hliðsjón af sjónarmiðum um óviðráðanleg ytri atvik og atvika sem komu til eftir samningsgerðina.

Að mati kærufndarinnar getur útbreiðsla COVID-19 sjúkdómsins og áhrif hennar, að ákveðnum skilyrðum uppfylltum, talist slíkur ófyrirséður og óviðráðanlegur atburður að leyst geti aðila undan samningsskuldbindingum, sbr. 36. gr. sml. Um undantekningu er að ræða frá meginreglu samningaréttar um að gerða samninga beri að halda. Verða því að vera veigamiklar ástæður fyrir því að unnt sé að falla frá samningi af þeim sökum með þeim afleiðingum að samningurinn verði óskuldbindandi. Þá hefur staða samningsaðila einnig áhrif á matið, svo og áhrif þeirra atvika, sem síðar komu til, á stöðu samningsaðila.

Varnaraðila var ekki unnt að efna samninginn samkvæmt efni sínu seinni hluta marsmánaðar og í apríl árið 2020 vegna efnahindrunar sem fólst í fyrirmælum yfirvalda vegna útbreiðslu Covid-19 sjúkdómsins. Þær hindranir sem komu í veg fyrir möguleika varnaraðila á

að efna samninginn voru tímabundnar vegna ráðstafana yfirvalda í kjölfar útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Þrátt fyrir að við ákveðnar aðstæður geti verið unnt að losna undan skyldu sinni til að efna samning vegna efndahindrunar verður einnig að líta til þess að efndaskyldan getur orðið virk að nýju þegar hindranir eru ekki lengur til staðar.

Varnaraðili átti þess kost að bregðast við þessum aðstæðum og takmarka tjón sitt svo sem með því að draga verulega úr þjónustu sinni til að takmarka tjón sitt.

Sóknaraðili hefur gert kröfu um aðgang að skíðasvæði varnaraðila á sama tímabili síðar, þegar varnaraðila verður unnt að efna samninginn. Hefur ekkert komið fram í málinu sem bendir til þess að varnaraðila sé nú ómögulegt að efna samninginn að fullu eða að efndir samningsins verði til þess að staða samningsaðila raskist verulega vegna síðar tilkominna atvika. Verður því ekki séð að útbreiðsla COVID-19 sjúkdómsins réttlæti ógildingu samningsins gagnvart sóknaraðila né að varnaraðili losni þar með undan samningsskuldbindingum sínum. Þá verður að horfa til þess að sóknaraðili er neytandi í samningssambandi sóknaraðila og varnaraðila. Með hliðsjón af framangreindu er ekki fallist á það með varnaraðila að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi sem réttlæti að varnaraðili losni undan samningsskuldbindingum sínum gagnvart sóknaraðila.

Fallist er á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila beri að afhenda sóknaraðila þrjú vetrarkort til notkunar á skíðasvæði sínu sem gildir frá 20. mars árið 2022.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að afhenda sóknaraðila, X, þrjú skíðakort til notkunar, sem gilda frá 20. mars árið 2022 til 1. maí sama ár.

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 gjald vegna kostnaðar nefndarinnar af meðferð málsins að fjárhæð 15.000 krónur, sbr. 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson