

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 4. september 2020 í máli nr. 15/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 8. apríl 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem keypt var af fyrirtækinu Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu á þeirri fjárhæð sem hann hefur greitt varnaraðila fyrir ferðina ásamt dráttarvöxtum. Varnaraðili hefur hafnað kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfum, dags. 14. apríl, 5. maí og 28. maí 2020, 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 nefndinni 8. júní 2020.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, staðfesting á greiðslu fyrir ferðina, staðfesting vegna afbókunar á ferðinni, kröfubréf frá sóknaraðila til varnaraðila dags. 10. mars 2020, bréf frá lögmanni varnaraðila til sóknaraðila dags. 13. mars 2020, skjáskot af umfjöllun fréttamiðla um útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins, upplýsingar um útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins á Ítalíu þann 24. febrúar 2020 og listi Embættis landlæknis yfir skilgreind hættusvæði dags. 5. mars 2020.

Með bréfi, dags. 22. júní 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili hafði samkvæmt gögnum málsins samband við varnaraðila þann 7. nóvember 2019 vegna fyrirhugaðra kaupa á ferðatengdri þjónustu. Í þjónustunni fólst skipulag og umsjón varnaraðila með ferðalagi sem sóknaraðili hugðist fara í ásamt stórfjölskyldu sinni, foreldrum, systkinum og fjölskyldum þeirra. Í kjölfar samskipta við starfsmann varnaraðila greiddi sóknaraðili fyrir ferð til Madonna di Campoglio á Ítalíu frá 29. febrúar til 7. mars 2020 fyrir sóknaraðila, eiginkonu sóknaraðila og tvö börn þeirra. Heildargreiðsla sóknaraðila fyrir ferðina var 1.125.131 krónur. Í ferðinni fólst flug frá Keflavík til Verona á Ítalíu og til baka, rútuferð til og frá Verona til Madonna di Campiglio og hótalgisting í sjö nætur.

Þann 28. febrúar 2020 var ferðin afþöntuð af hálfu bróður sóknaraðila fyrir hönd sóknaraðila og annarra fjölskyldumeðlima vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins í Evrópu. Þann 2. mars 2020 barst sóknaraðila staðfesting frá varnaraðila um að afþöntunin væri móttækin en tekið var fram að ferðin verði ekki endurgreidd samkvæmt skilmálum varnaraðila. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér 1.125.131 krónur ásamt dráttarvöxtum frá 13. mars 2020 til greiðsludags. Varnaraðili hefur hafnað kröfu sóknaraðila.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Í kvörtun sinni kveðst sóknaraðili hafa fylgst grannt með stöðu mála á Ítalíu þegar líða tók að brottför. Hafi hann vonast til þess að ástandið á Ítalíu færi batnandi en þann 28. febrúar 2020, degi fyrir brottför, hafi verið orðið ljóst að það myndi ekki gerast.

Þann 25. febrúar 2020 hafði Embætti landlæknis birt tilkynningu þess efnis að sóttvarnarlæknir hafi ráðlagt gegn ónauðsynlegum ferðum til fjögurra héraða á Norður-Ítalíu en í tilkynningunni kom fram að ekki væri átt við skíðasvæði á Norður-Ítalíu því engin tilfelli höfðu borist þaðan á þeim tíma. Þann 28. febrúar 2020 var svo tilkynnt um að íslenskur karlmaður hafi verið greindur með COVID-19 sjúkdóminn eftir skíðaferð utan skilgreinds áhættusvæðis. Maðurinn hafði verið í skíðaferð í bænum Andalo, skammt frá Madonna. Í kjölfarið ákvað sóknaraðili að afpanta ferðina. Degi síðar, sama dag og ferðalag sóknaraðila átti að hefjast, skilgreindi Embætti landlæknis alla Ítalíu sem áhættusvæði og ráðlagði gegn ónauðsynlegum ferðum þangað. Þá taldi sóknaraðili miklar líkur á því að öllum íslendingum sem kæmu frá Norður-Ítalíu yrði skipað í 14 daga sóttkví við heimkomu, sem síðar varð raunin. Sóknaraðili bendir einnig á að eiginkona hans hafi verið ófrísk á þessum tíma og ekki hafi verið vitað hvaða afleiðingar mögulegt smit gæti haft á fóstrið.

Sóknaraðili telur að sér hafi verið heimilt að afpanta ferðina samkvæmt 15. gr. laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Þá bendir sóknaraðili á að ferðamaður eigi samkvæmt 3. mgr. 15. gr. laganna rétt á fullri endurgreiðslu ef ferð hefur verið afþöntuð vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna, sem ekki eru á valdi ferðamanns, og hafi veruleg áhrif á fyrirhugaða ferð. Telur sóknaraðili að svo hafi verið í þessu tilviki. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða honum ferðina með vísan til 1., 3. og 5. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Í andsvörum sínum bendir varnaraðili á að ferð sóknaraðila hafi ekki verið felld niður og varnaraðili hafi því þurft að greiða kostnað vegna ferðarinnar að fullu. Þá vísar varnaraðili til þeirra sjónarmiða sem fram komu í bréfi lögmanns varnaraðila þann 13. mars 2020.

Í bréfinu segir varnaraðili að lög nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun geri ekki ráð fyrir því að hægt sé að afpanta ferð með nokkurra klukkustunda fyrirvara enda yrði ekki hægt að reka ferðaskrifstofur við slíkar aðstæður. Varnaraðili bendir á að hann hafi þurft að greiða fyrir flugið og hótelið enda hafi ekki verið hægt að bregðast við afbókuninni svo stuttu fyrir brottför.

Þá verði óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður vegna smitsjúkdóma ekki til fyrr en yfirvöld hafi lagt bann við ferðalögum eða mælst eindregið gegn því að farið sé í ferðalög til ákveðinna svæða. Þær aðstæður hafi ekki verið til staðar þegar sóknaraðili afpantaði ferðina. Á þeim tíma sem ferðin var farin hafi embætti Landlæknis ekki lagst gegn ferðum til Verona og Madonna á Ítalíu. Í fréttatilkynningu embættisins þann 28. febrúar 2020 hafi fjögur héruð á norðanverðri Ítalíu verið skilgreind með mikla og litla smitáhættu. Var þar tekið fram að önnur svæði á Ítalíu væru skilgreind með litla smitáhættu og að ekki væri þörf á sóttkví fyrir aðila sem voru nýkomnir af þeim svæðum. Þann 1. mars 2020 hafi Ítalía öll verið skilgreind sem svæði með mikla smitáhættu. Þau atvik sem urðu í framhaldinu hafi verið ófyrirsjáanleg af hálfu varnaraðila enda um fordæmalausar aðstæður að ræða.

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.

Sóknaraðili greiddi alls 1.125.131 krónur til varnaraðila vegna ferðar sem sóknaraðili, eiginkona hans og tvö börn þeirra hugðust fara í frá 29. febrúar til 7. mars 2020. Öll stórfjölskylda sóknaraðila, foreldrar, systkini og fjölskyldur þeirra, hugðist fara með í umrædda ferð. Í ferðinni sem sóknaraðili festi kaup á fólst flug til og frá Verona, rútuferð frá Verona til og frá Madonna di Campoglio og hótulgisting í sjö nætur fyrir sóknaraðila, eiginkonu hans og tvö börn þeirra. Degi fyrir brottför, þann 28. febrúar 2020, afpantaði bróðir sóknaraðila ferðina fyrir hönd allrar fjölskyldunnar vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Sóknaraðili krafðist endurgreiðslu fyrir ferðina en varnaraðili hefur hafnað kröfu sóknaraðila.

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 farþega, gistingu og aðra ferðatengda þjónustu í skilningi a. b. og d. liðar 1. tl. 4. gr. laga nr. 95/2018. Sú þjónusta sem sóknaraðili og varnaraðili sömdu um telst því pakkaferð í skilningi 2. tl. 4. gr. laganna.

Samkvæmt 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 getur ferðamaður afpantað pakkaferð áður en ferðin hefst gegn greiðslu sanngjarnrar þóknunar. Í samningi um pakkaferð er heimilt að tilgreina sanngjarna þóknun fyrir afpöntun ferðar sem tekur mið af því hversu löngu fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er og áætluðum tekjumissi skipuleggjanda eða smásala. Ef ekki er samið um staðlaða þóknun í samningi skal þóknunin samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins svara til tekjumissis skipuleggjanda eða smásala. Skipuleggjandi eða smásali á samkvæmt 3. mgr. hins vegar ekki rétt á greiðslu þóknunar ef afpöntun er vegna óvenjulegra eða óviðráðanlegra aðstæðna sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar [...]. Ferðamaður á ekki rétt til frekari skaðabóta þegar 3. mgr. á við, samkvæmt 4. mgr. ákvæðisins. Skipuleggjandi eða smásala ber að endurgreiða ferðamanni greiðslur innan 14 daga frá afpöntun.

Af gögnum málsins verður ráðið að ágreiningur aðila varði einna helst hvort þær aðstæður sem voru uppi þann 28. febrúar 2020 falli undir skilgreininguna á óvenjulegum eða óviðráðanlegum aðstæðum. Samkvæmt 11. tl. 4. gr. laga nr. 95/2018 eru óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður þær aðstæður sem eru ekki á valdi þess aðila sem ber þær fyrir sig og ekki hefði verið hægt að komast hjá þeim jafnvel þótt gripið hefði verið til réttmætra ráðstafana. Í athugasemdum við 3. mgr. 15. gr. segir í frumvarpi til laganna að óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður geti verið stríðsástand, útbreiðsla farsóttá eða sjúkdóma, hryðjuverk, pólitískur óstöðugleiki eða aðrar aðstæður sem hafa afgerandi áhrif á ferðalög til viðkomandi staða.

Samkvæmt 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 þurfa hinar óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæður annað hvort að hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða á flutning farþega til ákvörðunarstaðar.

Til stóð að sóknaraðili og fjölskylda hans dveldu á Ítalíu í eina viku. Þegar sóknaraðili afpantaði ferðina þann 28. febrúar 2020 höfðu stór svæði á norðanverðri Ítalíu verið skilgreind sem áhættusvæði af íslenskum yfirvöldum vegna fjölda smita víða

um Evrópu sem rakin voru til svæðisins. Þá hafði heildarfjöldi greindra smita á Ítalíu aukist verulega á aðeins fjórum dögum og farið úr 229 tilfellum þann 24. febrúar 2020 í 821 tilfelli þann 28. febrúar 2020. Var því ljóst að aðstæður breyttust hratt á Ítalíu og um alla Evrópu. Sama dag og sóknaraðili afpantaði ferðina hafði fyrsti einstaklingurinn á Íslandi greinst með COVID-19, eftir ferðalag til bæjar skammt frá Madonna di Campoglio. Íslensk sóttvarnaryfirvöld skilgreindu Ítalíu í heild sem hááhættusvæði degi síðar, sama dag og pakkaferðin átti að hefjast þann 29. febrúar 2020. Við upphaf ferðarinnar var ferðalag til áfangastaðarins þar með talið fela í sér mikla hættu á smiti af COVID-19 sjúkdómnum að mati íslenskra sóttvarnaryfirvalda. Fallist er á það með sóknaraðila að sú hættu hafi haft aukið vægi við ákvörðun sóknaraðila og fjölskyldu hans um að afpanta ferðina vegna aðstæðna þar sem eiginkona sóknaraðila var ófrísk á þeim tíma og alls óvíst um áhrif sjúkdómsins á barnshafandi konur og ófætt barn þeirra. Þann dag varð einnig ljóst að einstaklingar sem kæmu til Íslands frá Ítalíu yrðu að fara í sóttkví í tvær vikur eftir heimkomu með tilheyrandi óhagræði.

Með hliðsjón af öllum atvikum málsins verður að fallast á það með sóknaraðila að aðstæður á Ítalíu hafi við upphaf ferðarinnar verið óvenjulegar og óviðráðanlegar í skilningi laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Voru aðstæður þess eðlis að þær höfðu veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar fyrir sóknaraðila og fjölskyldu hans. Var sóknaraðila heimilt að afpanta ferðina án greiðslu þóknunar samkvæmt 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018. Er því fallist á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila beri að endurgreiða honum alls 1.125.131 krónur, ásamt vöxtum samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu frá 13. mars 2020 til greiðsludags.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 1.125.131 krónur ásamt vöxtum frá 13. mars 2020 til greiðsludags.

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 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