

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 29. júní 2021 í máli nr. 2/2021

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 4. janúar 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 telur að varnaraðila beri að endurgreiða sér leigugjald í samræmi við skilmála varnaraðila í kjölfar afbókunar á fyrirhugaðri leigu á bifreið. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 7. janúar 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 bárust frá varnaraðila þann 12. janúar 2021. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila sama dag. Þann 14. janúar 2021 bárust nefndinni athugasemdir frá varnaraðila. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila og varnaraðila, bókunarstaðfesting vegna leigu á bifreiðinni ásamt samningsskilmálum, dags. 8. desember 2019, bókunarstaðfesting vegna leigu á bifreiðinni með breyttri leigudagsetningu, ásamt samningsskilmálum, dags. 26. mars 2020, svo og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila.

Með bréfi, dags. 5. mars 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili og varnaraðili sömdu í desember 2019 um fyrirhugaða leigu sóknaraðila á ferðabifreið í eigu varnaraðila frá 20. júní 2020 til 11. júlí 2020. Sóknaraðili greiddi 5.620,10 evrur fyrir leiguna. Í mars árið 2020 sömdu sóknaraðili og varnaraðili um að færa leigutímann til sömu dagsetninga ári seinna, þ.e. frá 20. júní 2021 til 11. júlí 2021. Var breytingin gerð í ljósi útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins og þeirra ferðatakmarkana sem útbreiðslan hafði í för með sér.

Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila þann 20. desember 2020 og óskaði eftir endurgreiðslu. Taldi sóknaraðili að sér yrði ekki fært að ferðast til Íslands í júní árið 2021 þar sem hann hefði ekki fengið bólusetningu við COVID-19 á þeim tíma samkvæmt bólusetningaráætlun yfirvalda í Kanada. Varnaraðili hefur ekki orðið við kröfu sóknaraðila.

Sóknaraðili krefst greiðslu að fjárhæð 4.494 evra sem svarar til 80% af þeirri fjárhæð sem greidd var til varnaraðila vegna leigunnar. Telur sóknaraðili að sú krafa sé í samræmi við skilmála varnaraðila. Varnaraðili telur sóknaraðila ekki eiga rétt á endurgreiðslu vegna þeirra skilmála sem gildi um endurbókunina.

### *3.1. Sjónarmið sóknaraðila*

Í kvörtun sinni tekur sóknaraðili fram að í bókunarskilmálum varnaraðila komi fram að endurgreiðsla nemi 80% af leigufjárhæðinni ef afpantað er meira en 50 dögum áður en leigutíminn eigi að hefjast. Varnaraðili hafi hins vegar neitað og bent á að um endurbókunina gildi nýjar COVID-19 reglur sem feli í sér að við afbókun skuli miðað við dagsetningar í fyrri samningnum en ekki dagsetningar endurbókunarinnar. Sóknaraðili segir varnaraðila ekki hafa veitt sér upplýsingar um þessar reglur og ekkert komi fram um þær í nýja samningnum vegna endurbókunarinnar frá því í mars 2020.

### *3.2. Andsvör varnaraðila*

Í andsvörum sínum bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi afpantað ferðina árið 2020 sem hefði haft í för með sér 100% kostnað fyrir sóknaraðila samkvæmt afbókunarskilmálum varnaraðila. Hins vegar hafi varnaraðili gefið út sérstakt tilboð vegna aðstæðna, til að koma til móts við viðskiptavini vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Fól tilboðið í sér þann möguleika að færa bókunina yfir til ársins 2021. Tekið sé fram að afbókunarskilmálar fyrstu bókunarinnar eigi við. Vísar varnaraðili til tilkynningar um tilboðið sem sóknaraðili hafi nýtt sér þar sem fram kemur að sömu skilmálar gildi við endurbókun, þar á meðal um dagsetningar afþöntunar.

Varnaraðili bendir einnig á að sóknaraðili hafi mögulega fengið eða getað fengið endurgreitt úr ferðatryggingu sinni eða frá kortafyrirtæki sínu. Sóknaraðili hafi ekki keypt ferðatryggingu líkt og honum hafi verið bent á heldur hafi hann aðeins tryggingu í gegnum kortafyrirtæki sitt. Í samskiptum við varnaraðila hafi sóknaraðili sagt annars vegar að tryggingin endurgreiði honum ekki þar sem hann færði bókunina en hins vegar að tryggingin muni borga ef varnaraðili komi til móts við sóknaraðila.

### *3.3. Athugasemdir sóknaraðila*

Sóknaraðili tekur fram að fyrsta bókun sóknaraðila hafi verið afþöntuð í kjölfar símtals við tilgreindan starfsmann varnaraðila þann 26. mars 2020. Hafi starfsmaðurinn komið með þá tillögu að færa bókunina fram á næsta ár en starfsmaðurinn hafi ekki minnst á nýja skilmála vegna útbreiðslu COVID-19. Hvorki í símtalinu né skriflega í tölvupósti. Kveðst sóknaraðili hafa samþykkt nýja samninginn, sem liggur fyrir í gögnum málsins. Þar sé greint frá sambærilegum afbókunarskilmálum og þeim sem var að finna í fyrstu bókunarskilmálunum, þ.e. um 80% endurgreiðslu ef afpantað er meira en 50 dögum áður en leigan átti að hefjast. Sóknaraðili bendir á að hvergi í nýja samningnum sé vísað til þessa nýju COVID-19 skilmála um að upphaflegu dagsetningarnar gildi. Telur sóknaraðili að þessar nýju reglur hafi verið birtar eftir samning málsaðila um breytingu á dagsetningum þann 26. mars 2020, þar sem sóknaraðili hafi hvorki séð skilmálana né verið kunnugt um þá. Kveðst sóknaraðili annars hafa afpantað leiguna í stað þess að færa hana á nýjar dagsetningar enda hefði hann þá þegar verið kominn þá dagsetningu sem hefði veitt honum möguleika á að afpanta leiguna gegn 80% endurgreiðslu.

### *3.4. Athugasemdir varnaraðila*

Varnaraðili ítrekar að um sérstakt tilboð hafi verið að ræða til að koma til móts við viðskiptavini. Með þeirri lausn hafi sóknaraðili getað fært bókunina um eitt ár án þess að tapa á því. Hann hefði hins vegar einnig getað afpantað á þeim tíma með tilheyrandi kostnaði en hafi ákveðið að færa bókunina. Telur varnaraðili að það leiði til þess að sóknaraðili eigi ekki rétt á endurgreiðslu. Bendir varnaraðili á að ekki hafi verið um nýjan samning að ræða og bókunarnúmerið hafi ávallt verið það sama.

#### 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 og varnaraðili sömdu þann 8. desember 2019 um fyrirhugaða leigu sóknaraðila á ferðabifreið í eigu varnaraðila. Leigutíminn var ákveðinn frá 20. júní 2020 til 11. júní 2020. Greiddi sóknaraðili varnaraðila alls 5.620,10 evrur fyrirfram fyrir leiguna. Samkvæmt leigusamningi málsaðila var sóknaraðila heimilt að afbóka pöntunina gegn 80% endurgreiðslu ef afbókunin bærisk 50 dögum fyrir upphaf leigunnar.

Sóknaraðili og varnaraðili sömdu þann 26. mars 2021 um að færa bókunina um eitt ár, þar til frá 20. júní 2021 til 11. júlí 2021, án kostnaðar fyrir sóknaraðila. Sóknaraðili telur að sömu skilmálar gildi um afbókun samkvæmt hinum nýja samningi. Varnaraðili telur að ekki sé um nýjan samning að ræða heldur sama samning þar sem sömu skilmálar gildi. Bendir varnaraðili á tilkynningu frá varnaraðila þar sem mælt er fyrir um möguleika á að færa bókanir fram til næsta árs án kostnaðar vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Í tilkynningunni segir m.a.: „The offer does not stipulate a new contract, hence all cancellations apply to the original booking. F.e. if you rebook (move) the booking to 2021 and then cancel, the same cancellation policy applies as to your first pick up date.“

Í samningi sóknaraðila og varnaraðila, dags. 26. mars 2020, vegna endurbókunarinnar, segir m.a. „here’s your rescheduled booking confirmation according to our corona-policy“. Í skilmálum samningsins er ekki greint frá því hvað felist í hinni s.k. „corona-policy“ og hvaða áhrif það hafi á möguleika sóknaraðila til afpöntunar. Um afpöntun segir hins vegar í skilmálum samningsins:

#### **CANCELLATION POLICY:**

*50 days or more before rental, 20% (minimum € 200) of rental price.*

*49-15 days before beginning of rental 50 % of rental price.*

*15 days before beginning of rental or less 100 % of rental price.*

*At rental day / day of pick up or by no show 100 % of rental price.*

Ekkert í gögnum málsins bendir til þess að sóknaraðila hafi verið veittar upplýsingar um tilkynningu varnaraðila eða hvað fælist í þeim skilmálum sem vísað er til sem „corona-policy“. Verður því ekki séð að varnaraðili hafi tilkynnt sóknaraðila sérstaklega að aðrir skilmálar gildi um afpöntunina eða hvers efnis þeir breyttu skilmálar séu. Þá verður ekki séð að staðlaðir skilmálar á vefsíðu varnaraðila geti gengið framur skýrum skilmálum samningsins sem koma fram í bókunarstaðfestingunni. Ekkert liggur fyrir í málinu sem staðfestir að sóknaraðili hafi fengið eða eigi rétt á endurgreiðslu úr greiðslukortatryggingu sinni fyrir þeim 80% af heildargreiðslunni sem deilt er um í máli þessu.

Samkvæmt skýru ákvæði í samningi sóknaraðila og varnaraðila, dags. 26. mars 2020, er fallist á það að um afpöntun leigunnar skuli þeir skilmálar gilda sem greint er frá í bókunarstaðfestingunni. Sóknaraðili afpantaði leigu ferðabifreiðarinnar þann 20. desember árið 2020 og leigan átti samkvæmt nýrri dagsetningu leigusamningsins að hefjast þann 20. júní 2021. Þegar sóknaraðili afpantaði leigu bifreiðarinnar voru því um sex mánuðir þar til leigutími sóknaraðila átti að hefjast. Leigusamningur milli málsaðila

var saminn af varnaraðila og varnaraðili verður að bera hallan af upplýsingaskorti og óskýrleika samningsins. Er því fallist á kröfu sóknaraðila. Varnaraðila ber að endurgreiða sóknaraðila 80% leigugjaldsins sem nemur samkvæmt samningsfjárhæðinni 4.496,08 evrum.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 4.496,08 evrur.

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 35.000 krónur, sbr. 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson