

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 18. október 2022 í máli nr. 33/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 4. apríl 2022 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 krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum 341.95 evrur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi dags. 19. apríl 2022, 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 til nefndarinnar þann 13. júní 2022. Athugasemdir við andsvörum varnaraðila bárust þann sama dag. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, staðfesting á bókun, staðfesting á greiðslu, ýmsar upplýsingar um bókunina úr kerfum varnaraðila og afrit af skriflegum samskiptum varnaraðila og fyrirtækisins [...].

Með bréfi, dags. 11. október 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili bókaði gistingu þann 5. mars 2022, í gegnum bókunarfyrirtækið [...], á hóteli varnaraðila í fjórar nætur, frá 6. til 10. mars 2022. Sóknaraðili greiddi fyrirfram 341.95 evrur fyrir þjónustuna en um var að ræða svokallaða óafturkræfa eða „non-refundable“ bókun að ræða.

Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili tjáð honum við komu að hann gæti ekki dvalið á hóteli varnaraðila þar sem varnaraðili hafi haft vitneskju um að sóknaraðili hefði greinst með Covid-19 sjúkdóminn. Sóknaraðili hafi þá óskað eftir endurgreiðslu og hafi varnaraðili hafnað því en boðið sóknaraðila þess í stað inneign til notkunar síðar hjá varnaraðila á næstu tólf mánuðum.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi ekki veitt honum þá þjónustu sem málsaðilar hafi samið um. Hafi varnaraðili borið því við að geta ekki hýst sóknaraðila sökum þess að hann hafi greinst með COVID-19 sjúkdóminn. Sóknaraðili bendir á að öllum takmörkunum vegna faraldursins á Íslandi hafi þá verið aflétt.

Sóknaraðili segir að varnaraðili hafi auk þess hafnað því að endurgreiða sér hið greidda gjald fyrir þjónustuna. Þetta hafi haft í för með sér mikið óhagræði fyrir sóknaraðila enda hafi varnaraðili ekki upplýst hann um ákvörðun hans fyrr en við

komu sóknaraðila á hótél varnaraðila og því hafi sóknaraðili þurft að finna aðra gistingu og leggja út frekari kostnað.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að bókun sóknaraðila hafi verið gerð degi fyrir komudag sóknaraðila og þrátt fyrir að hótél varnaraðila hafi ekki verið á lista Ferðamálastofu yfir þá gistaðila sem hafi verið tilbúnir að taka á móti gestum í sóttkví vegna COVID-19 sjúkdómsins. Þar af leiðandi hafi varnaraðili talið sig geta hafnað því að taka á móti gestum sem greinst hefðu með sjúkdóminn í því skyni að vernda heilsu annarra gesta á hótelinu. Vegna skipulags hótelsins hafi varnaraðili ekki getað tryggt aðskilnað gesta með COVID-19 sjúkdóminn og annarra gesta.

Þá telji varnaraðili að sökum þess að langt hafi verið liðið frá því COVID-19 faraldurinn hafi hafist eigi ákvæði skilmála bókunarfyrirtækisins [...] um force majeure og endurgreiðslur ekki við í málinu.

Varnaraðili bendir á að fyrirtækið [...] hafi haft samband við varnaraðila vegna málsins fyrir hönd sóknaraðila þann 6. mars 2022. Varnaraðili kveðst hafa upplýst fyrirtækið um að bókun sóknaraðila hafi verið gerð með óafturkræfri greiðslu. Fyrirtækið hafi ekki verið í frekari samskiptum við varnaraðila vegna málsins.

Varnaraðili kveðst þó hafa viljað koma til móts við sóknaraðila og boðið honum inneign til notkunar síðar hjá varnaraðila á næstu 12 mánuðum. Það boð varnaraðila standi þrátt fyrir að varnaraðili nýti ekki lengur þjónustu fyrirtækisins [...]. Varnaraðili setji þó sem skilyrði fyrir boði sínu að sóknaraðili afbóki gistingu á vefkerfi [...] án kröfu um endurgreiðslu. Sóknaraðili hafi aldrei afbókað gistingu hjá [...] og sé hún því enn til staðar í kerfi varnaraðila.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum ítrekar sóknaraðili að þegar hann hafi bókað gistingu hjá varnaraðila hafi verið búið að aflétta öllum takmörkunum á Íslandi vegna COVID-19 sjúkdómsins. Ákvæði skilmála varnaraðila varðandi „non-refundable“ greiðslu gefi varnaraðila ekki heimild að hafna því að veita hina keyptu þjónustu og halda jafnframt eftir greiðslu vegna hennar. Vegna faraldursins hafi verið settur force majeure fyrirvari í skilmála [...] til að tryggja það að varnaraðili gæti endurgreitt alla þjónustu sem hann gæti ekki veitt.

Þá vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili hafi ekki haft neina sönnun fyrir COVID-19 sýkingu hjá sóknaraðila.

IV

Niðurstaða

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

Sóknaraðili og varnaraðili sömdu þann 5. mars 2022 um þjónustu varnaraðila, fyrir milligöngu bókunarfyrirtækisins [...], vegna fyrirhugaðrar gistingar sóknaraðila á hóteli varnaraðila í fjórar nætur, frá 6. til 10. mars 2022. Sóknaraðili greiddi 341.95 evrur fyrirfram fyrir þjónustuna. Við kaup á gistingunni kom fram að um óafturkræfa greiðslu væri að ræða. Í bókunarstaðfestingunni segir meðal annars: „Cancellation policy. Non-refundable reservation. If you change or cancel your booking you will

not get a refund or credit to use for a future stay. This policy will apply regardless of COVID-19, subject to any local consumers laws“.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér 341,95 evrur þar sem varnaraðili hafi synjað því að veita sóknaraðila hina umsömdu þjónustu sökum þess að sóknaraðili hafi greinst með Covid-19 sjúkdóminn. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili kveðst hafa boðið sóknaraðila inneign til að nýta síðar, að því gefnu að sóknaraðili afpanti hina umþrættu gistingu inn á vef [...] án kröfu um endurgreiðslu.

Í samningi málsaðila kemur skýrlega fram að greiðsla fyrir gistinguna verði ekki endurgreidd. Eru málsaðilar sammála um að upphaflegir skilmálar hafi falið í sér „non-refundable“ greiðslu. Aðilar greina hins vegar á um hvort varnaraðila hafi verið heimilt að synja því að veita sóknaraðila þjónustu varnaraðila vegna COVID-19 sýkingar sem og að hafna því að endurgreiða sóknaraðila með vísan til þess að um óafturkræfa bókun hafi verið að ræða.

Varnaraðili hefur vísað til þess að í samningi aðila sé kveðið á um að skilmálar um „non-refundable“ bókun gildi þrátt fyrir COVID-19 sjúkdóminn en þar segir: *„If you change or cancel your booking you will not get a refund or credit to use for a future stay. This policy will apply regardless of COVID-19, subject to any local consumers laws“.*

Með reglugerð nr. 219/2022 þann 25. febrúar 2022 var öllum opinberum sóttvarnaraðgerðum vegna heimsfaraldurs COVID-19 aflétt, jafnt innanlands sem og á landamærunum. Voru því engar kröfur gerðar um einangrun eða sóttkví einstaklinga smitaða af COVID-19 sjúkdómnum á þeim tíma er hin umsamda þjónustu skyldi vera veitt. Verður því ekki annað séð en að varnaraðila hafi verið fært að efna sinn hluta samningsins sem fólst í því að veita sóknaraðila gistipjónustu.

Líta verður til þess að skylda varnaraðila samkvæmt samningi málsaðila var að veita sóknaraðila þjónustu við gistingu og skylda sóknaraðila var sú að greiða fyrir þjónustuna. Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili hvorki afbókaði gistinguna né óskaði eftir breytingum á henni heldur var það varnaraðili sem synjaði að veita sóknaraðila hina umsömdu þjónustu. Ekki verður talið að aðstæður til ferðalaga hafi verið óvenjulegar í mars 2022, líkt og í byrjun COVID-19 faraldursins. Þá verður ekki séð að útbreiðsla sjúkdómsins hafi staðið í vegi fyrir því að málsaðilum yrði fært að efna skyldur sínar samkvæmt samningnum, þá einkum í ljósi þess að öllum opinberum takmörkunum vegna faraldursins, bæði innanlands og á landamærunum, hafði verið aflétt á tíma hinnar umsömdu þjónustu. Þá er ekki unnt að fallast á það með varnaraðila að það að hótél varnaraðila hafi ekki verið skráð á lista Ferðamálastofu yfir þá gististaði sem reiðubúnir væru að taka á móti gestum í sóttkví leysti varnaraðila undan skyldum sínum samkvæmt samningi aðila, enda lá fyrir að skylda til að sæta sóttkví hafði verið afnumin. Þá verður ekki litið svo á að skilmálar af hálfu bókunarfyrtækisins [...], varðandi force majeure, óháð sérstöku mati á aðstæðum í hverju tilviki fyrir sig, geti leyst varnaraðila undan skyldum sínum.

Með hliðsjón af framangreindu, atvikum máls þessa og framlögðum gögnum, fellst kærunefndin á að varnaraðili skuli endurgreiða sóknaraðila 341.95 evrur.

V
Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, greiði sóknaraðila, X, 341,95 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 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