

MINNISBLAÐ um rétt bókunarsíða til að krefja ferðaþjónustuaðila um endurgreiðslu vegna afbókana á óendurgreiðanlegum bókunum.

Undanfarið hefur borið á því að stórar bókunarsíður sem íslenskir ferðaþjónustuaðilar eiga viðskipti við hafi þrýst á ferðaþjónustuaðila að samþykka endurgreiðslu vegna afbókana á gistirýmum þrátt fyrir að bókun hafi verið gerð með þeim skilmála að hún sé óendurgreiðanleg. Dæmi eru um að bókunarsíður hafi tilkynnt um afbókun gistirýmis sem bókað hefur verið með þeim skilmála að það sé óendurgreiðanlegt, endurgreitt viðskiptavinum og krafist ferðaþjónustuaðilann um endurgreiðslu.

Skilmálar bókunarsíða eru misjafnir hvað varðar réttindi og skyldur ferðaþjónustuaðila þegar kemur að afbókunum. Í flestum tilvikum getur ferðaþjónustuaðili valið sjálfur hvaða skilmálar gilda um afbókun á gistirými og hafa margir valið þann kost að ekki sé hægt að afbóka gistrymi án einhvers konar greiðslu frá viðskiptavinum. Í skilmálum sem gilda milli ferðaþjónustuaðila og flestra bókunarsíða er kveðið á um að þetta val sé í höndum viðkomandi ferðaþjónustuaðila og sé bókunarsíðunni óviðkomandi.

Í skilmálum flestra bókunarsíða sem gilda um bókun viðskiptavina kemur fram að viðskiptavinur samþykki með bókun sinni þá skilmála sem viðkomandi ferðaþjónustuaðili hefur sett fyrir afþöntun. Vísað er í skilmála viðkomandi ferðaþjónustuaðila og eru viðskiptavinir hvattir til að kynna sér þá áður en þeir ganga frá bókun sinni, þar sem skilmálar um afbókunir o.fl. geti verið mismunandi. Viðskiptavinum er bent á að ef skilmálar kveða á um slíkt sé enginn endurgreiðsluréttur til staðar ef bókun er afbókuð.

Bókunarsíðan **AirBNB** hefur hins vegar í skilmálum sínum ákvæði um rétt viðskiptavina til að afbóka án viðurlaga vegna neyðartilvika eða óhjákvæmilegra aðstæðna (gildar málsbætur). Í skilmálunum eru nefnd sem dæmi farsóttir og ferðatakmarkanir sem hið opinbera leggur á og um er að ræða svæði þar sem viðkomandi eign er staðsett eða af staðnum. Eftir að alþjóða heilbrigðismálastofnunin lýsti COVID-19 heimsfaraldur felldi bókunarsíðan veiruna undir slík tilvik, sem felur í sér að viðskiptavinum er heimilt að afbóka án greiðslu ef bókun var gerð fyrir 14. mars 2020 og innritun hefst fyrir 14. apríl 2020, óháð lengd dvalar.

Engin sambærileg ákvæði eru í skilmálum hinna stóru bókunarsíðanna, heldur er ætlunin sem fyrr segir að eftirláta viðkomandi ferðaþjónustuaðila mat í einstökum tilvikum á því hvort samþykka eigi endurgreiðslu vegna afbókunar þrátt fyrir skilmála um annað.

Hins vegar lýsti bókunarsíðan **Booking.com**, hinn 7. mars sl., einhliða yfir force majeure ástandi (neyðarástandi) vegna COVID-19, sem gildir fyrir ákveðin svæði í heiminum og gistingu innan ákveðins tímaramma. Á sérstakri vefsíðu bókunarsíðunnar¹ kemur fram að bókunarsíðan ætlist til að ferðaþjónustuaðilar endurgreiði viðskiptavinum sínum að fullu vegna afbókana sem falla undir skilgreininguna. Á vefsíðunni koma fram upplýsingar sem eru uppfærðar daglega um svæði sem bókunarsíðan fellir undir skilgreiningu um neyðarástand. Sem stendur er Ísland ekki

¹ <https://partner.booking.com/en-gb/help/legal-security/important-information-regarding-coronavirus>

MAGNA

L Ö G M E N N

á þessum lista. Hins vegar koma fram viðbótarskilmálar á vefsíðunni sem bókunarsíðan telur að eigi einnig við í þessum skilningi, s.s. ef í gildi er ferðabann á ákveðnu svæði eða viðskiptavinur þarf að fara í sóttkví við komu til þess lands sem ferðast er til eða við heimkomu. Þessir skilmálar bókunarsíðunnar eru hins vegar einhliða, en ekki er að sjá að bókunarsíðan telji ferðaþjónustuaðilum skylt að endurgreiða viðskiptavinum sem afbóka óendurgreiðanlega bókun af þessum orsökum, heldur sé ætlast til þess að það sé gert.

Bókunarsíðan **Expedia** ráðleggur viðskiptavinum sínum að gera ekki óendurgreiðanlegar bókanir vegna COVID-19 og býðst til að aðstoða viðskiptavini sem hafa gert óendurgreiðanlega bókun ef þeir vilja fá hana endurgreidda.. Ekki er heldur að sjá að sú bókunarsíða telji ferðaþjónustuaðilum skylt að endurgreiða viðskiptavinum sem afbóka óendurgreiðanlegar bókanir. Bókunarsíðan ráðleggur viðskiptavinum hins vegar að kanna tryggingar sínar í slíkum tilvikum

Telja verður, samkvæmt framangreindu að bókunarsíðum sé ekki heimilt að ákveða einhliða að krefjast endurgreiðslu frá ferðaþjónustuaðila á óendurgreiðanlegum bókunum sem hafa verið afbókaðar. Slíkt er brot á samningsskilmálum sem kveður á um að mat á því hvort bókun sé endurgreidd liggi hjá viðkomandi ferðaþjónustuaðila. Þar sem Ísland hefur ekki verið skilgreint áhættusvæði af **Booking.com** gilda skilmálar um neyðarástand heldur ekki um gistirými sem hafa verið bókuð hér á landi. Þá eru ekki í gildi neinar ferðatakmarkanir til landsins. Bókunarsíðan á því ekki að krefja íslenska ferðaþjónustuaðila um endurgreiðslu í slíkum tilvikum. Í tilvikum þar sem slík endurgreiðsla hefur verið sett fram er ferðaþjónustuaðili í fullum rétti til að neita endurgreiðslu.

Gunnar Ingi Jóhannsson hrl.
MAGNA lögmenn