

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 28. júní 2024 í máli nr. 111/2023

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 4. október 2023 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá A, fyrir sína hönd og fyrir hönd B, C, D, E, F, G, H, I („sóknaraðilar“), vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem keypt var af fyrirtækinu Y, („varnaraðili“).

Sóknaraðilar gera kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðilum að fullu eða greiða sanngjarnar skaðabætur vegna vanefnda á hinni ferðatengdu þjónustu. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubrési, dags. 25. október 2023, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 31. október 2023 og sóknaraðilar lögðu í kjölfarið fram athugasemdir við andsvörum varnaraðila þann 21. febrúar 2024. Frekari athugasemdir bárust frá varnaraðila 29. febrúar sama ár.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda aðila, afrit af skriflegum samskiptum aðila, afrit af skilmálum varnaraðila, afrit af ferðaáætlun og dagskrá, skjáskot, bréf frá varnaraðila, dags. 22. september 2023, umsagnir af Trip Advisor, myndir og myndbönd, bókunarstaðfestingar og umboð.

Með bréfi, dags. 28. júní 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðilar festu kaup á ferðatengdri þjónustu af varnaraðila sem fólst í pakkaferð fyrir sóknaraðila til [...] dagana 16.–30. maí 2023. Heildarverð fyrir fullorðinn í tveggja manna herbergi hafi verið 557.900 krónur en 744.900 krónur fyrir fullorðinn í einstaklingsherbergi. Samkvæmt auglýsingu og ferðagögnum frá varnaraðila hafi verið innifalið í ferðinni flug, gisting í tíu nætur á fimm stjörnu gististöðum, hálf tæði, íslensk fararstjórn, akstur til og frá flugvelli, fjórar nætur á fimm stjörnu lúxus fljótabáti, ásamt fullu tæði, innanlandsflug í [...], skoðunarferðir og aðgangseyrir í ferðaáætlun. Þá hafi sérstaklega verið tilgreint í ferðalýsingu að [...] myndi sjá um fararstjórn ásamt innfæddum, enskumælandi leiðsögumanni.

Sóknaraðilar telja varnaraðila hafa vanefnt samning um hina ferðatengdu þjónustu og að verulegir annmarkar hafi verið á framkvæmd hennar. Sóknaraðilar vísa til þess að skömmu fyrir brottför hafi borist tilkynning um að breytingar yrðu á fararstjóra í ferðinni frá því sem áður hafði verið auglýst. Kveðast sóknaraðilar hafa haft miklar væntingar til þess fararstjóra sem hafi verið auglýstur vegna reynslu

hans og þekkingar á landinu. Að sögn sóknaraðila hafi sá fararstjóri sem ferðaðist með hópnnum hins vegar haft litla sem enga reynslu af fararstjórn auk þess sem í ljós hafi komið að hún hafði ekki ferðast til [...] áður. Sóknaraðilar benda á að um sé að ræða verulegar breytingar á megineinkennum ferðatengdrar þjónustu sem feli í sér heimild ferðamanns til að afpanta pakkaferð. Þá benda sóknaraðilar á að tilkynning varnaraðila um breytingu á fararstjóra hafi falið í sér rangar og villandi upplýsingar í þeim tilgangi að koma í veg fyrir að farþegar nýttu sér lögbundinn rétt til afpöntunar. Sóknaraðilar vísa til þess að varnaraðili hafi ekki fullnægt skyldu sinni til að veita farþegum hæfilegan frest til að samþykkja umrædda breytingu eða eftir atvikum afpanta ferðina. Þá telja sóknaraðilar að varnaraðila hafi ekki verið heimilt að gera slíkar breytingar þar sem ekki hafi verið sýnt fram á að um hafi verið að ræða óviðráðanlegar aðstæður sem hafi leitt til forfalla fararstjórans.

Sóknaraðilar benda, auk framangreinds, á margt sem hefði betur mátt fara varðandi framkvæmd ferðarinnar. Sóknaraðilar benda t.a.m. á að fararstjóri hafi ítrekað gefið misvísandi upplýsingar til hópsins og að illa hafi verið staðið að skipulagningu. Sóknaraðilar vísa til þess að ferðaáætlun hafi ekki verið fylgt að öllu leyti, ekki farið í allar auglýstar ferðir og að aukaferðum hafi verið bætt við með tilheyrandi aukakostnaði. Þá benda sóknaraðilar á að gíst hafi verið á öðru hóteli en greint hafði verið frá í ferðaáætlun í einu tilviki og hafi það hótél ekki staðist þær væntingar sem gera megi til fimm stjörnu hótels. Sama hafi átt við um hótél sem hópurinn gisti á síðar í ferðinni. Sóknaraðilar vísa til þess að fljótabáturinn, þar sem hópurinn hafi verið í fimm nætur, hafi ekki verið í samræmi við lýsingu og að aðbúnaður hafi verið óviðunandi. Greiða hafi þurft fyrir óáfenga drykki þrátt fyrir að slíkt hafi verið í ósamræmi við auglýsingu og upplýsingar frá varnaraðila. Sóknaraðili telur að verulegar vanefndir hafi orðið á framkvæmd ferðatengdu þjónustunnar af hálfu varnaraðila.

Varnaraðili bendir á að meirihluti farþega hafi verið mjög ánægður með umrædda ferð. Hvað varðar fararstjórn í ferðinni vísar varnaraðili til þess að í kjölfar forfalla hafi verið fenginn nýr fararstjóri skömmu fyrir brottför sem hafi þótt hafa góða eiginleika fyrir fararstjórn. Þar að auki hafi reynslumiklir, [...] fararstjórar með mikla þekkingu séð um fararstjórn í skoðunarferðum og öðrum sérferðum sem hafi verið farnar í ferðinni. Þá bendir varnaraðili á að farþegar hafi verið upplýstir um skyndileg forföll fararstjóra um leið og það hafi verið ljóst og þá hafi farþegum gefist kostur á að gera athugasemdir. Varnaraðili bendir á að haft hafi verið samband við þá birgja sem komu að ferðinni og að þeir hafi ekki kannast við lýsingar sóknaraðila á framkvæmd ferðarinnar. Þá segir varnaraðili eðlilegt að breytingar og endurnýjanir eigi sér stað á gístistöðum og bendir á að staðallinn sé öðruvísi á umræddu svæði en hér á landi. Mörg hótél á svæðinu séu orðin snjáð þrátt fyrir að vera fimm stjörnu hótél. Loks bendir varnaraðili á að þörf sé á að koma ábendingum til fararstjóra á meðan ferð stendur svo hægt sé að bregðast við og meta stöðuna. Varnaraðili bendir á að það hafi verið mistök að farþegar hafi verið látnir greiða fyrir drykki um borð í fljótabátum og að farþegar hafi þegar verið beðnir um að senda reikning vegna þess þar sem varnaraðili ætli að endurgreiða farþegum drykki sem þeir keyptu.

## IV

### Lagaumhverfi

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. Sú þjónusta sem sóknaraðili og varnaraðili sömdu um telst pakkaferð í skilningi 2. tl. 4. gr. laganna. Varnaraðili bar sem skipuleggjandi ferðarinnar ábyrgð á réttri framkvæmd ferðarinnar, sbr. 1. mgr. 17. gr. sömu laga.

Í 13. gr. laga nr. 95/2018 er kveðið á um tilkynningarskyldu vegna breytinga á samningi um pakkaferð og hvenær heimilt er að gera slíkar breytingar. Í 14. gr. laganna er kveðið á um afslátt, endurgreiðslu og úrbætur vegna verulegra breytinga á samningi um pakkaferð. Samkvæmt 1. mgr. 20. gr. laga nr. 95/2018 getur ferðamaður rift samningi um pakkaferð og eftir því sem við á, krafist afsláttar og skaðabóta, ef verulegur hluti þeirrar ferðatengdu þjónustu, sem samningur um pakkaferð kveður á um, er ekki veittur eða er verulega ófullnægjandi. Í 21. gr. laganna segir að ferðamaður eigi rétt á afslætti af verði pakkaferðar fyrir það tímabil sem vanefndir á samningi um pakkaferð eru til staðar, nema skipuleggjandi eða smásali geti sýnt fram á að vanefndirnar séu sök ferðamanns. Þá segir í 1. mgr. 22. gr. laganna að ferðamaður eigi rétt á skaðabótum vegna tjóns sem hann verður fyrir og rekja má til vanefnda, nema því aðeins að skipuleggjandi eða smásali sýni fram á að vanefnd sé:

*„a. sök ferðamannsins,*

*b. sök þriðja aðila sem ekki tengist þeirri þjónustu sem samið var um og af ófyrirsjáanlegum eða óviðráðanlegum ástæðum,*

*c. vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna.“*

## V

### Niðurstaða

Varnaraðili seldi sóknaraðilum ferðatengda þjónustu sem fólst í umsjón með framkvæmd pakkaferðar til [...] á ferðatímabilinu 16.-30. maí 2023. Sóknaraðilar A og B greiddu samtals 1.115.800 krónur til varnaraðila fyrir ferðina. Sömu fjárhæð greiddu sóknaraðilar C og D, E og F og G og H. Sóknaraðili, I, greiddi alls 744.900 krónur til varnaraðila. Sóknaraðilar krefjast þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðilum ferðina að fullu eða greiða sanngjarnar skaðabætur vegna vanefnda á hinni ferðatengdu þjónustu.

Sóknaraðilar byggja á því að verulegir vankantar hafi verið á framkvæmd ferðatengdu þjónustunnar. Sóknaraðilar hafa vísað til þess að verulegar breytingar hafi verið gerðar á samningi aðila um pakkaferð þegar tilkynnt hafi verið um nýjan fararstjóra skömmu fyrir brottför og telja varnaraðila ekki hafa veitt farþegum tækifæri til að afpanta ferðina í samræmi við tilkynningarskyldu sína. Sóknaraðilar hafa vísað til þess að ef þau hefðu verið meðvituð um reynslu- og þekkingarleysi fararstjórans hefðu mörg þeirra hætt við ferðina. Þar að auki hafa sóknaraðilar vísað til frekari vankanta á þjónustu varnaraðila, m.a. að aðbúnaður á hótélum og fljótabátum hafi verið óviðunandi, utanumhald og upplýsingaflæði hafi verið skert og að ferðaáætlun hafi ekki verið fylgt.

Fyrir liggur að varnaraðili hafði samband við sóknaraðila og upplýsti um breytingar á fararstjóra ferðarinnar. Samkvæmt þeim gögnum sem liggja fyrir í

málinu gerðu sóknaraðilar engar athugasemdir við þær breytingar eða óskuðu eftir að afpanta ferðina. Varnaraðili hefur vísað til þess að óviðráðanlegar aðstæður hafi leitt til þess að gera hafi þurft breytingar á fararstjórn skömmu fyrir brottför. Í skilmálum varnaraðila kemur skýrt fram að fyrirtækið áskilji sér rétt til breytinga á ferð vegna atburða og aðstæðna sem telja megi ófyrirséða. Kærunefndin telur að varnaraðili hafi með þessu fullnægt tilkynningarskyldu sinni samkvæmt 2. mgr. 13. gr. laga nr. 95/2018. Það var ekki svo að enginn fararstjóri færi með í ferðina vegna forfalla heldur brást varnaraðili við með því að finna annan fararstjóra sem varnaraðili mat hæfan í starfið.

Sóknaraðili hefur vísað til þess að aðbúnaður á fljótabáti og hótelum hafi verið óviðunandi og hefur lagt fram myndir til að varpa ljósi á aðstæður. Undir rekstri málsins varð ljóst að umræddar myndir, eða hluti þeirra, voru afritaðar af vefsíðunni Tripadvisor og telur kærunefndin því ekki unnt að styðjast við þær. Sóknaraðili hefur að mati kærunefndarinnar ekki lagt fram gögn sem sýna fram á að aðbúnaður á umræddum báti eða hótelum hafi verið verri en búast mátti við á þeim tíma sem ferðin fór fram.

Þá hefur sóknaraðili vísað til þess að ferðin hafi ekki verið í samræmi við ferðaáætlun og að ýmsir vankantar hafi verið á fararstjórn að öðru leyti. Sóknaraðili hefur til að mynda vísað til þess að fararstjóri hafi ekki haft nægilega góða stjórn á hópnum, veitt misvísandi upplýsingar varðandi innritun, sameiginlegan kvöldverð o.fl., verið lítt sýnileg og að skort hafi upplýsingafundi og almennt skipulag. Sóknaraðili hefur auk þess vísað til þess að hætt hafi verið við skipulagða ferð að [...] án skýringa og sama átt við um kvöldverð á eyju hjá [...]. Þá hafi breytingar verið gerðar á annarri skipulagðri ferð til [...] sem hafi orsakað að mjög fáir farþegar skráðu sig í þá ferð. Varnaraðili hefur vísað til þess að farið hafi verið í umræddar ferðir.

Að mati kærunefndarinnar hefur verið sýnt fram á að fararstjóri í ferðinni hafi ekki haft sömu reynslu og þekkingu á landinu líkt og sá fararstjóri sem var auglýstur þegar sóknaraðilar festu kaup á ferðinni. Fararstjórn í ferðinni hafi af þeim sökum ekki verið í samræmi við þær væntingar sem sóknaraðilar máttu gera til ferðarinnar. Kærunefndin telur að sýnt hafi verið fram á vanefndir á framkvæmd pakkaferðarinnar hvað það varðar. Kærunefndin telur hins vegar ekki sýnt fram á að vanefndir hafi verið á framkvæmd hinnar ferðatengdu þjónustu að öðru leyti. Kærunefndin bendir á að eðlilegt verði að teljast að smávægilegar breytingar séu gerðar á ferðaáætlun á meðan ferð stendur og að upp komi aðstæður þar sem skipulag eða ut anumhald kunni að vera minna en ella. Að mati kærunefndarinnar verður ekki litið svo á að aðstæður hafi verið með þeim hætti að telja megi vanefnd í skilningi laga nr. 95/2018. Þá telur kærunefndin ekki sýnt fram á að hætt hafi verið við ferðir samkvæmt ferðaáætlun og bendir á að farþegum hafi staðið til boða að skrá sig í ferð til [...] þrátt fyrir breytingar.

Í ljósi alls framangreinds fellst kærunefndin á að sóknaraðili eigi rétt á afslætti af greiðslu fyrir ferðina í samræmi við umfang vanefnda samkvæmt 21. gr. laganna. Við mat á hæfilegum afslætti verður að líta til þess að sóknaraðilar nýttu sér flug, gistingu, fararstjórn, akstur, fæði og skoðunarferðir á meðan ferðinni stóð. Að mati kærunefndarinnar telst afsláttur hæfilega ákveðinn 3% af heildarverði ferðarinnar.

Varnaraðili hefur vísað til þess að fyrir mistök hafi sóknaraðilar verið látnir greiða fyrir drykki um borð í fljótabátum. Sóknaraðilar hafa ekki lagt fram kvittanir

vegna drykkja um borð þrátt fyrir beiðni varnaraðila. Sá kostnaður hefur því ekki fengist greiddur af varnaraðila. Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir að sóknaraðilar legðu fram staðfestingu á greiðslum vegna drykkja um borð í bátum. Samkvæmt kvittun sem sóknaraðilar lögðu fram er kostnaður vegna drykkja 1.895 [...] eða 5.704 krónur. Ber varnaraðila að greiða sóknaraðilum 5.704 krónur vegna þessa.

**V**  
**Úrskurðarorð**

Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðilum, A og B, 33.474 krónur, C og D, 33.474 krónur, E og F, 33.474 krónur, G og H, 33.474 krónur og I, 22.347 krónur. Varnaraðila, Y, ber einnig að greiða sóknaraðilum samtals 5.704 krónur vegna drykkja.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila, sbr. a. liður 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Ívar Halldórsson