

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 20. janúar 2021 í máli nr. 94/2020

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 2. september 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 sóknaraðili festi kaup á af fyrirtækinu Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða honum þá greiðslu sem innt var af hendi fyrir ferðatengdu þjónustuna, að fullu eða að hluta.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubræfi, dags. 8. september 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. Varnaraðili nýtti sér ekki þá heimild. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, upplýsingar um ferðatilhögun vegna þjónustunnar, tilkynningar frá varnaraðila og afrit af skriflegum samskiptum málsaðila.

Með bræfi, dags. 27. nóvember 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili festi kaup á ferðatengdri þjónustu af varnaraðila sem fólst í skipulagi og umsjón með ferðalagi sóknaraðila, eiginkonu hans og dóttur til Tenerife. Innifalið var flug frá Keflavík til Tenerife þann 14. mars 2020, flug frá Tenerife til Keflavíkur þann 24. mars 2020 ásamt gistingu í tíu daga á hóteli. Sóknaraðili greiddi alls 496.790 krónur fyrir þjónustuna. Innifalin í greiðslunni var einnig greiðsla forfallagjalds vegna ferðarinnar.

Ferðin hófst samkvæmt áætlun með flugi til Tenerife þann 14. mars 2020. Degi síðar segir sóknaraðili að útgangi hótelsins hafi verið lokað vegna útgöngubanns sem hafði tekið gildi á Spáni. Einungis einn aðili hafi mátt yfirgefa hótelið til þess að versla nauðsynjavörur. Allri þjónustu á hótelinu hafi einnig verið lokað, sólbekkir, stólar og borð fjarlægð og gestum gert að halda sig í herbergjum sínum.

Premur dögum eftir komuna til Tenerife kveðst sóknaraðili hafa fengið símtal frá aðila á vegum varnaraðila sem tilkynnti honum að sóknaraðili eigi bókað flug til Keflavíkur þann 17. mars 2020 vegna þeirra fordæmalausis aðstæðna sem sköpuðust við úrbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Var sóknaraðila gert að staðfesta það að pakkaferðinni væri lokið, án þess að unnt yrði að gera frekari kröfur á hendur varnaraðila, til þess að honum væri heimilt að nýta flugið til Keflavíkur. Sóknaraðili kveðst hafa verið tilneyddur til að samþykkja flugið og ekki hafi legið fyrir hvort flugið frá Tenerife til Keflavíkur þann 24. mars 2020 yrði farið.

Í kjölfarið, þegar sóknaraðili kveðst hafa verið að pakka niður og koma sér og fjölskyldunni á flugvöllinn, fékk sóknaraðili senda nýja bókunarstaðfestingu frá varnaraðila. Þar hafði ferðaáætluninni verið breytt á þann hátt að upphafsdagur ferðarinnar var þann 14.

mars 2020 en lokadagurinn sagður þann 17. mars 2020. Þrátt fyrir breytinguna var greiðsla fyrir ferðina sögð sú sama í nýju bókunarstaðfestingunni.

Sóknaraðili kveðst hafa gert ítrekaðar tilraunir til að fá ferðina endurgreidda, án árangurs. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða ferðina að fullu eða að hluta.

#### 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. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni með því að skila inn andsvörum eða gögnum. Byggir því niðurstaðan á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili festi kaup á ferðatengdri þjónustu af varnaraðila vegna ferðar sem hann, ásamt eiginkonu sinni og dóttur, hugðist fara í frá 14. til 24. mars árið 2020. Í ferðinni fólst flug til Tenerife frá Keflavík, hótalgisting í tíu nætur og flug frá Tenerife til Keflavíkur þann 24. mars árið 2020. Sóknaraðili greiddi alls 496.790 krónur fyrir þjónustuna ásamt forfallagjaldi. Degi eftir að ferðin hófst var hótelinu lokað vegna útgöngubanns í kjölfar útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins á Spáni og var hótलगestum gert að halda sig í herbergjum sínum.

Varnaraðili bauð viðskiptavinum sínum að flýta heimferð og var sóknaraðila boðið flug til Íslands þann 17. mars 2020, eftir þrjár nætur á Tenerife, sjö dögum fyrir áætlaða brottför. Í tölvupósti frá varnaraðila kom fram að ef viðskiptavinir nýttu sér boð varnaraðila gætu þeir ekki gert frekari kröfur á hendur varnaraðila. Vegna ástandsins kveðst sóknaraðili hafa talið sig tilneyddan til að þiggja flugið og samþykkja skilmála varnaraðila.

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 og gistingu í skilningi a. og b. 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. Varnaraðili telst seljandi pakkaferðar í skilningi laganna og bar því sem skipuleggjandi ábyrgð á réttri framkvæmd ferðarinnar.

Samkvæmt 3. gr. laga nr. 95/2018 er heimilt að víkja frá ákvæðum laganna til hagsbóta fyrir ferðamenn. Í ákvæðinu felst einnig að óheimilt er að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru óhagstæðari fyrir ferðamann en leiðir af ákvæðum laganna. Samkvæmt 1. mgr. 13. gr. laganna er skipuleggjanda eða smásala ekki heimilt að gera breytingu á samningi um pakkaferð, aðrar en verðbreytingar skv. 12. gr., nema heimild til slíkrar breytingar komi fram í samningi um pakkaferð og um óverulega breytingu sé að ræða. Skipuleggjanda eða smásala ber að tilkynna ferðamanni án tafar, á skýran, skiljanlegan og áberandi hátt á varanlegum miðli um fyrirhugaðar breytingar á pakkaferð, frest ferðamanns til að samþykkja breytingar eða afpanta pakkaferð, afleiðingar þess að ferðamaður svari ekki innan frestsins og um þá pakkaferð sem ferðamanni er boðin í staðin ef við á, sbr. a. til d. liði 2. mgr. 13. gr. laga nr. 95/2018.

Það ástand sem skapaðist vegna útbreiðslu COVID-19 hafði áhrif á framkvæmd og nýtingu sóknaraðila á pakkaferð þeirri sem hann keypti af varnaraðila. Útgöngubann tók gildi á Tenerife og var ferðamönnum óheimilt að yfirgefa gististaði sína nema að ákveðnum skilyrðum uppfylltum. Af framangreindu leiðir að varnaraðila var ekki unnt að tryggja rétta framkvæmd þeirrar pakkaferðar sem hann seldi sóknaraðila.

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.“*

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér ferðina að fullu, alls 496.790 krónur, eða að hluta. Kærunefndin telur að í kröfu sóknaraðila felist krafa um afslátt eða skaðabætur í skilningi laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

Sóknaraðili samþykkti tilboð varnaraðila um að flýta heimferð og ljúka þar með pakkaferðinni vegna þeirra aðstæðna sem voru uppi. Með hliðsjón af ákvæði 3. gr. laga nr. 95/2018 verður hins vegar ekki litið svo á að sóknaraðili hafi með því fyrirgert rétti sínum til að setja fram kröfur á hendur varnaraðila í samræmi við ákvæði framangreindra laga.

Vanefndir urðu á framkvæmd pakkaferðarinnar og var ekki unnt að rekja ástæðu vanefndanna til sóknaraðila, sbr. 18. gr. og 21. gr. laganna. Sóknaraðili á því rétt á afslætti af greiðslu fyrir ferðina í samræmi við umfang vanefndanna samkvæmt 21. gr. laganna, sbr. 1. mgr. 14. gr. tilskipunar 2015/2302. Sóknaraðili á rétt á afslætti sem nemur hlutfallslega þeirri vanefnd sem varð á framkvæmd pakkaferðarinnar. Í gögnum málsins er ekki að finna sundurliðun kostnaðar vegna pakkaferðarinnar en fyrir liggur að sóknaraðili greiddi alls 496.790 krónur fyrir flug frá Keflavík til Tenerife, áætlað flug heim frá Tenerife til Keflavíkur svo og gistingu á hóteli í 10 nætur fyrir sig, eiginkonu sína og dóttur. Sóknaraðili dvaldi aðeins þrjár nætur af tíu á hótelinu. Við mat á hæfilegum afslætti verður þó einnig að líta til þess að sóknaraðili flaug frá Tenerife til Keflavíkur á vegum varnaraðila vegna þeirra aðstæðna sem voru uppi. Með hliðsjón af framangreindu er hlutfallslegur afsláttur af heildargreiðslu fyrir pakkaferðina hæfilega ákveðinn 40%. Afslátturinn nemur 198.716 krónum.

Þær aðstæður sem sköpuðust vegna útbreiðslu COVID-19 urðu til þess að varnaraðila var ekki unnt að efna samninginn að fullu. Um óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður var að ræða og á sóknaraðili með hliðsjón af framangreindum ákvæðum ekki rétt á skaðabótum að öðru leyti vegna tjóns af völdum vanefnda varnaraðila, sbr. c. liður 1. mgr. 22. gr. laga nr. 95/2018.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, alls 198.716 krónur.

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