

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 27. mars 2026 í máli nr. 127/2025

Kæruneftndina skipa í þessu máli Hildur Leifsdóttir lögmaður, Hildur Ýr Viðarsdóttir lektor og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 9. september 2025 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem keypt var af Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að fá að lágmarki 50% afslátt af gistikostnaði ferðar sem sóknaraðili keypti af varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfi, dags. 3. október 2025, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör bárust frá varnaraðila 15. október 2025. Athugasemdir sóknaraðila bárust 21. október og athugasemdir varnaraðila 27. október sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda aðila, staðfesting á greiðslum, afrit af skriflegum samskiptum aðila, afrit af skriflegum samskiptum varnaraðila og hótels og upplýsingar um hótulgistingu.

Með bréfi, dags. 27. mars 2026, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili festi kaup á ferðatengdri þjónustu af varnaraðila sem fólst í hótulgistingu á [...] dagana 23. ágúst til 2. september 2025 og níu golfhringjum á golfvöllinum [...] fyrir sig og fjölskyldu sína. Heildarverð fyrir hina ferðatengdu þjónustu var 1.012.000 krónur en innifalið í verðinu var, auk gistingar og golfhringja, morgunverður og akstursþjónusta milli hótels og golfvallar.

Sóknaraðili bókaði gistingu í raðhúsi með tveimur svefnherbergjum fyrir fjölskylduna. Hún bendir á að í samskiptum við varnaraðila fyrir bókun hafi skýrt komið fram að fjölskyldan, hjón og tveir synir þeirra, vildi vera saman í einu húsi. Við komu á hótelið hafi þeim hins vegar verið tilkynnt að bókuð væru tvö aðskilin hús með einu svefnherbergi hvort og að breytingin hefði verið samþykkt af varnaraðila. Að sögn sóknaraðila hafi hótelið upplýst varnaraðila um nauðsynlega breytingu en sóknaraðila ekki verið tilkynnt um hana og varnaraðili samþykkt hana án samráðs við fjölskylduna.

Sóknaraðili bendir á að starfsmenn hótelsins hafi boðið fjölskyldunni að flytja sig yfir í hús með tveimur svefnherbergjum eftir fjórar nætur en að varnaraðili hafi ekki komið að þeirri lausn. Sóknaraðili telur vinnubrögð varnaraðila ósæmileg og að breytingarnar hafi haft veruleg áhrif á dvöl fjölskyldunnar og neikvæð áhrif á fríið. Sóknaraðili telur að varnaraðila hafi borið að bera breytingarnar undir fjölskylduna

fyrir brottför svo hún gæti brugðist við þeim forsendubresti sem varð á hinni keyptu ferð. Hún krefst helmingsafsláttar af gistikostnaði.

Varnaraðili bendir á að fyrirtækið hafi fengið upplýsingar frá hótelinu með rúmlega tveggja sólarhringa fyrirvara um að raðhús með tveimur svefnherbergjum, sem bókað hafði verið í maí 2025, væri ekki laust fyrstu daga bókunartímabilsins. Varnaraðili hafi þá lagt áherslu á að sóknaraðili og fjölskylda hennar fengu gistingu af sambærilegum eða betri gæðum á þeim tíma. Samkvæmt upplýsingum frá hótelinu hafi fjölskyldunni verið úthlutað húsum hlið við hlið og allur aukakostnaður lagst á hótelið. Varnaraðili taldi breytinguna viðunandi, meðal annars með hliðsjón af því að allir í hópnum voru 20 ára eða eldri.

Þá bendir varnaraðili á að fjölskyldan hafi eftir fjóra daga flutt í tveggja herbergja raðhús með nuddpotti sem hafi verið dýrara en það sem upphaflega var bókað. Þar að auki hafi fjölskyldunni verið boðinn kvöldverður með drykkjum og greiðsla fyrir leigubíl á flugvöll að dvölinni lokinni. Varnaraðili viðurkennir að sóknaraðili hafi ekki verið upplýstur um breytinguna fyrirfram en telur það mistök sem rekja megi til anna og hafnar kröfu um frekari bætur.

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. Sóknaraðili óskaði eftir og greiddi fyrir ferðatengda þjónustu varnaraðila sem fólst í gistingu og golfi í skilningi b. og d. 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 þar því sem skipuleggjandi ábyrgð á réttfrá framkvæmd ferðarinnar, sbr. 1. mgr. 17. gr. sömu laga.

Samkvæmt 1. mgr. 13. gr. laga nr. 95/2018 er skipuleggjanda eða smásala ekki heimilt að gera breytingu á samningi um pakkaferð, aðrar en verðbreytingar, nema heimild til slíkrar breytingar komi fram í samningi um pakkaferð og um óverulega breytingu sé að ræða. Á skipuleggjanda hvílir tilkynningarskylda vegna breytinga á samningi um pakkaferð, sbr. 2. mgr. 13. gr. laganna. Í 3. mgr. sömu greinar kemur fram að ferðamaður geti afpantað pakkaferð ef breyting á samningi um pakkaferð felur í sér verulegar breytingar á megineinkennum ferðatengdrar þjónustu. Samkvæmt 14. gr. laganna á ferðamaður rétt á fullri endurgreiðslu ef hann afpantar pakkaferð samkvæmt 13. gr. laganna. Ferðamaður á rétt á verðlækkun samþykki hann breytingar á pakkaferð skv. 13. gr. og þær leiða til þess að pakkaferðin verður lakari að gæðum, eða ef pakkaferð sem boðin er í staðinn fyrir keypta ferð er ódýrari, sbr. 2. mgr. ákvæðisins.

Í V. kafla laga nr. 95/2018 er fjallað um framkvæmd pakkaferðar. Samkvæmt 21. gr. laganna á ferðamaður 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.

V Niðurstaða

Varnaraðili seldi sóknaraðila ferðatengda þjónustu sem fólst í gistingu og golfi fyrir hana og fjölskyldu hennar. Sóknaraðili greiddi alls 1.012.000 krónur fyrir ferðina. Samkvæmt gögnum málsins bókaði sóknaraðili gistingu í tveggja svefnherbergja raðhúsi í tíu nætur auk níu rástíma á golfvelli [...] fyrir fjölskylduna. Samkvæmt upplýsingum frá varnaraðila sundurliðast verðið þannig að 652.000 krónur voru greiddar fyrir gistingu með morgunverði í tíu nætur og 360.000 krónur fyrir níu golfhringi.

Af framlögðum samskiptagögnum verður ráðið að sóknaraðili hafi lagt sérstaka áherslu á að fjölskyldan yrði saman í einu húsi við bókun ferðarinnar og að varnaraðili hafi staðfest það. Við komu á hótelið kom í ljós að slíkt hús var ekki laust og fjölskyldunni í staðinn úthlutað tveimur aðskildum húsum með einu svefnherbergi hvort. Fjölskyldan dvaldi þannig fyrstu fjórar næturnar en síðari sex næturnar í húsi með tveimur svefnherbergjum. Sóknaraðili krefst helmingsafsláttar af gistikostnaði og telur breytingarnar fela í sér forsendubrest.

Fyrir liggur að varnaraðili hafði fengið staðfestingu frá hótelinu á bókun tveggja svefnherbergja húss þann 15. maí 2025. Þann 20. ágúst 2025 fékk varnaraðili hins vegar tilkynningu frá hótelinu um að slíkt hús væri ekki laust fyrstu dagana en í staðinn stæði til boða að útvega tvö hús með einu svefnherbergi hvort. Í samskiptunum var varnaraðili jafnframt beðinn um að upplýsa sóknaraðila um breytinguna. Varnaraðili samþykkti breytinguna og hefur vísað til þess hve stutt væri í brottför sóknaraðila, sem og þess að ung börn voru ekki með í för, en láðist að upplýsa sóknaraðila um hana. Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila degi eftir komu á hótelið og lýsti óánægju sinni með breytinguna. Þá kom jafnframt í ljós að húsin voru ekki hlið við hlið heldur með tveimur húsum á milli.

Fyrir liggur að sóknaraðili bókaði og greiddi fyrir tiltekna tegund gistingar, þ.e. eitt hús með tveimur svefnherbergjum, en fékk við komu á hótelið tvö aðskilin hús með einu svefnherbergi hvoru. Þá liggur fyrir að varnaraðila var kunnugt um að það var sérstakt skilyrði sóknaraðila að fjölskyldan yrði saman í einu húsi.

Með vísan til framangreinds telur kærunefndin ljóst að breytingar voru gerðar á samningi aðila um pakkaferð. Breyting úr einu húsi fyrir alla fjölskylduna yfir í tvö aðskild hús, þvert á skýrar óskir sóknaraðila sem komu fram við bókun, teljast ekki óveruleg breyting í skilningi 13. gr. laga nr. 95/2018. Ljóst er að varnaraðili vanrækti tilkynningarskyldu sína samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins og óskaði ekki eftir samþykki sóknaraðila á breytingunum. Með hliðsjón af því að það var ákvörðunarástæða fyrir vali sóknaraðila á umræddu húsnæði að það væri með tveimur svefnherbergjum, og að virtu öllu framangreindu, telur kærunefndin að sýnt hafi verið fram á vanefndir á framkvæmd pakkaferðarinnar og ljóst að ástæðu vanefndanna var ekki unnt að rekja til sóknaraðila, sbr. 18. og 21. gr. laga nr. 95/2018. Sóknaraðili á því rétt á afslætti af greiðslu fyrir ferðina í samræmi við umfang vanefndanna samkvæmt 21. gr. laganna.

Við mat á hæfilegum afslætti verður að líta til þess að sóknaraðili og fjölskylda hennar nýttu sér gistingu í tíu nætur, rástíma og aðgang að golfvelli, morgunverð og akstursþjónustu. Þá var fjölskyldan einungis í fjórar nætur í aðskildum húsum sem voru nálæg hvor öðru en voru síðan flutt í tveggja svefnherbergja hús, betra að gæðum en upphaflega var bókað, síðari sex nætur ferðarinnar auk þess að þeim var boðinn kvöldverður með drykkjum eitt kvöld. Með hliðsjón af framangreindu álitur kærunefndin að afsláttur sé hæfilega metinn 5% af gistikostnaði eða 32.600 krónur.

V
Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, skal endurgreiða sóknaraðila, X, 32.600 krónur.

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 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson